



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE CULTURA

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

### CENTRO: ARCHIVO GENERAL DE SIMANCAS

| COMPROMISO                                                                                                                                                                                           | INDICADOR                                                                                                                                                                                                                         | VALOR REAL                                                                                  | DESVIACIÓN | CAUSAS | MEDIDAS |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------|---------|
| Acceso de los usuarios a la sala de consulta en un plazo máximo de 15 minutos desde su acreditación.                                                                                                 | 1 - Usuarios que han accedido a la sala de consulta en un plazo máximo de 15 minutos desde su acreditación, y porcentaje sobre el total.                                                                                          | 527 usuarios han accedido a la Sala de consulta y 527 en el plazo estipulado.               | 0%         |        |         |
| Informar a los usuarios que acceden por primera vez a la sala de consulta sobre sus normas y funcionamiento interno en un plazo máximo de 15 minutos.                                                | 2 - Usuarios que han accedido a la sala de consulta por primera vez, a los que se ha informado sobre sus normas y funcionamiento en un plazo máximo de 15 minutos, y porcentaje sobre el total.                                   | 83 usuarios han accedido a la Sala de consulta por primera vez y 83 en el plazo estipulado. | 0%         |        |         |
| Atender las consultas de información general y referencia documental de los usuarios en el Archivo en un plazo máximo de 20 minutos                                                                  | 3 - Consultas de información general y de referencia documental de los usuarios en el Archivo atendidas en un plazo máximo de 20 minutos desde su solicitud, y porcentaje sobre el total.                                         | Se atienden todas las consultas en el plazo estipulado.                                     | 0%         |        |         |
| Responder a las consultas de información general y referencia documental de los usuarios por correspondencia en un plazo máximo de 15 días hábiles desde la recepción de su solicitud en el Archivo. | 4 - Consultas de información general y referencia documental de los usuarios por correspondencia respondidas en un plazo máximo de 15 días hábiles desde la recepción de su solicitud en el Archivo, y porcentaje sobre el total. | 1140 consultas y 1129 respondidas en plazo.                                                 | 0,97 %     |        |         |
| Servir a los usuarios ejemplares bibliográficos en la sala de consulta en un plazo máximo de 30 minutos desde la recepción de su solicitud.                                                          | 5 - Ejemplares bibliográficos servidos a los usuarios en la sala de consulta en un plazo máximo de 30 minutos desde la recepción de su solicitud, y porcentaje sobre el total.                                                    | 58 peticiones y 58 en plazo estipulado.                                                     | 0%         |        |         |

|                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                 |    |  |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|--|--|
| Servir a los usuarios los documentos originales en la sala de consulta en un plazo máximo de 15 minutos desde la recepción de su solicitud.                                                                                                                   | <b>6</b> - Documentos originales servidos a los usuarios en la sala de consulta en un plazo máximo de 15 minutos desde la recepción de su solicitud y porcentaje sobre el total.                                                                                   | <b>7.095</b> solicitados y <b>7.095</b> documentos servidos en plazo.                                                                                                                                           | 0% |  |  |
| Expedir los presupuestos de los trabajos de reproducción de documentos para los usuarios en un plazo máximo de 20 días hábiles desde la recepción de la solicitud de reproducción en el Archivo.                                                              | <b>7</b> - Presupuestos de trabajos de reproducción de documentos para los usuarios expedidos en un plazo máximo de 20 días hábiles desde la recepción de la solicitud de reproducción en el Archivo, y porcentaje sobre el total.                                 | <b>460</b> presupuestos solicitados y <b>460</b> enviados en plazo.                                                                                                                                             | 0% |  |  |
| Entregar a los usuarios las reproducciones de documentos en fotocopia –que no superen las 300 copias– en un plazo máximo de 30 días hábiles desde la recepción de su solicitud en el Archivo.                                                                 | <b>8</b> - Trabajos de reproducción de documentos en fotocopia –que no superen las 300 copias– entregados a los usuarios en un plazo máximo de 30 días hábiles desde la recepción de la solicitud en el Archivo, y porcentaje sobre el total.                      | <b>28</b> peticiones y <b>28</b> en el plazo estipulado.                                                                                                                                                        | 0% |  |  |
| Entregar a los usuarios las reproducciones de documentos en imagen digital o impresión de imagen digital –que no superen las 500 copias– en un plazo máximo de 90 días hábiles desde la recepción de su solicitud en el Archivo.                              | <b>9</b> - Trabajos de reproducción de documentos en imagen digital o impresión de imagen digital – que no superen las 500 copias– entregados en un plazo máximo de 90 días hábiles desde la recepción de su solicitud en el Archivo, y porcentaje sobre el total. | <b>363</b> peticiones y <b>363</b> en el plazo estipulado.                                                                                                                                                      | 0% |  |  |
| Entregar a los usuarios por vía urgente las reproducciones de documentos en fotocopia que no superen las 50 copias por usuario al mes, en un plazo máximo de 24 horas (en el mismo o siguiente día laboral) desde la recepción de su solicitud en el Archivo. | <b>10</b> - Trabajos de reproducción de documentos en fotocopia por vía urgente que no superen las 50 copias por usuario al mes, entregados en un plazo máximo de 24 horas desde la recepción de su solicitud en el Archivo, y porcentaje sobre el total.          | <b>0</b> peticiones.<br><b>El servicio de fotocopias por vía urgente ha quedado suspendido desde el establecimiento del sistema de Autocopia digital por el usuario en un máximo de 60 imágenes por sesión.</b> |    |  |  |

|                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                             |                                                             |    |  |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|----|--|--|
| Entregar a los usuarios las copias diligenciadas de documentos en un plazo máximo de 15 días hábiles desde la fecha de abono de su importe.                                                  | <b>11</b> - Peticiones de copias diligenciadas de documentos entregadas a los usuarios en un plazo máximo de 15 días hábiles desde la recepción de su solicitud en el Archivo, y porcentaje sobre el total.                                 | <b>3</b> peticiones y <b>3</b> en el plazo estipulado.      | 0% |  |  |
| Expedir los certificados de asistencia a la sala de consulta para los usuarios en un plazo máximo de 24 horas (dentro del mismo día o en el siguiente día laboral) desde su solicitud.       | <b>12</b> - Certificados de asistencia a la sala de consulta para los usuarios expedidos en un plazo máximo de 24 horas (dentro del mismo día o en el siguiente día laboral) desde su solicitud en el Archivo, y porcentaje sobre el total. | <b>163</b> solicitudes y <b>163</b> en el plazo estipulado. | 0% |  |  |
| Responder a las solicitudes de préstamo de documentos para exposiciones en un plazo máximo de 20 días hábiles desde su recepción en el Archivo.                                              | <b>13</b> - Solicitudes de préstamo de documentos para exposiciones respondidas en un plazo máximo de 20 días hábiles desde su recepción en el Archivo, y porcentaje sobre el total.                                                        | <b>12</b> solicitudes y <b>12</b> en el plazo estipulado.   | 0% |  |  |
| Responder a las solicitudes de visitas especializadas para grupos de alumnos de instituciones educativas y culturales en un plazo máximo de 5 días hábiles desde su recepción en el Archivo. | <b>14</b> - Solicitudes de visitas institucionales educativas y culturales respondidas en un plazo máximo de 5 días hábiles desde su recepción en el Archivo, y porcentaje sobre el total.                                                  | <b>129</b> solicitudes y <b>129</b> en el plazo estipulado. | 0% |  |  |
| Responder a las quejas y sugerencias de los usuarios en un plazo máximo de 10 días hábiles desde su recepción en el Archivo.                                                                 | <b>15</b> - Quejas y sugerencias de los usuarios respondidas en un plazo máximo de 10 días hábiles desde su recepción en el Archivo, y porcentaje sobre el total.                                                                           | <b>0</b> quejas o sugerencias presentadas                   |    |  |  |