

13. Porcentaje de autorizaciones para la obtención de reproducciones fotográficas por medios propios aportados por los usuarios tramitadas en el plazo máximo de 2 días.

14. Porcentaje de solicitudes de ingresos de documentos realizados por las Administraciones Públicas contestadas en el plazo máximo de 5 días.

15. Porcentaje de ingresos de documentos por parte de las Administraciones Públicas recibidos en el plazo máximo de 20 días desde la aceptación de la solicitud de ingreso.

16. Porcentaje de inserciones de documentos realizadas en el plazo máximo de 5 días desde su recepción.

17. Porcentaje de trámites de ingreso de documentos por personas o entidades privadas, iniciados en el plazo máximo de 10 días.

18. Porcentaje de préstamos de documentos a los órganos administrativos y judiciales que lo requieran, realizados en el plazo de 3 días.

19. Porcentaje de trámites de solicitudes de préstamos de documentos para actividades culturales de difusión, iniciados en el plazo máximo de 10 días.

En relación a los servicios de difusión:

20. Número de actividades culturales y de difusión del papel de los Archivos y el Patrimonio Documental organizadas anualmente.

21. Porcentaje de solicitudes de visitas guiadas al archivo, respondidas en el plazo máximo de 3 días.

22. Porcentaje de peticiones de colaboración con otras instituciones en actividades pedagógicas y culturales respondidas en el plazo máximo de 5 días.

En relación a los servicios administrativos:

23. Porcentaje de certificados de asistencia de personas usuarias, y de documentos consultados, expedidos en el plazo máximo de 3 días.

24. Porcentaje de certificaciones y compulsas de documentos custodiados en el Archivo expedidas en el plazo máximo de 3 días.

### C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. Horarios y otros datos de interés.

I.I. Horarios de atención al público.

Del 16 de septiembre al 30 de junio:

- El horario de atención al público en información presencial será de lunes a viernes desde las 8,30 hasta las 14,30 horas.

- El horario de atención al público en información telefónica será de lunes a viernes desde las 8,30 a las 14,30 horas.

Del 1 de julio al 15 de septiembre:

- El horario de atención al público en información presencial será de lunes a viernes de 8,30 a las 14,00 horas.

- El horario de atención al público en información telefónica será de lunes a viernes desde las 8,30 a las 14,00 horas.

Cerrado los días 24 y 31 de diciembre, fiestas nacionales, autonómicas y locales (8 de septiembre y 24 de octubre).

I.II. Otros datos de interés.

- Censo de Archivos de Andalucía (CENSARA): <http://www1.ccul.junta-andalucia.es/cultura/aga/Censara/Menucensara.jsp>.

- Censo de Fondos y Colecciones Documentales Andaluzas (CENFOCOA): <http://www1.ccul.junta-andalucia.es/cultura/aga/Cenfocoa/MenuCenfocoa.jsp>.

- Directorio de Archivos de Andalucía: <http://www1.ccul.junta-andalucia.es/cultura/aga/directorio/default.jsp?pv=si>.

- Bibara: <http://www1.ccul.junta-andalucia.es/cultura/aga/Bibara/Introduccion.jsp>.

- Portal de la Red de Archivos de Andalucía: [www.junta-deandalucia.es/cultura/archivos](http://www.junta-deandalucia.es/cultura/archivos)

*RESOLUCIÓN de 11 de febrero de 2008, de la Viceconsejería, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Archivo Histórico Provincial de Sevilla.*

Visto el proyecto de 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 me 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

Primero. Aprobar la Carta de Servicios del Archivo Histórico Provincial de Sevilla, que se incorpora como Anexo a esta Resolución.

Segundo. Ordenar la publicación de la presente Resolución y de la Carta de Servicios en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Tercero. La presente Resolución surtirá efecto el día de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Sevilla, 11 de febrero de 2008.- El Viceconsejero, José María Rodríguez Gómez.

### CARTA DE SERVICIOS DEL ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE SEVILLA

#### PRÓLOGO

La Carta de Servicios del Archivo Histórico Provincial de Sevilla tiene como propósito facilitar a las personas usuarias la información sobre el acceso y el uso de esta institución, así como proporcionarles la información y los mecanismos necesarios para mejorar la prestación de sus funciones.

Esta Carta tiene como objetivos difundir y optimizar la prestación de los servicios así como adoptar, en su caso, las medidas correctoras encaminadas a garantizar su aplicación y cumplimiento.

#### A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

I. Datos identificativos.

I.I. Datos Identificativos del Archivo Histórico Provincial de Sevilla.

El Archivo Histórico Provincial es un centro de titularidad estatal y gestión autonómica que conserva documentación histórica y administrativa. Forma parte tanto del Sistema de Archivos del Estado como del Sistema Andaluz de Archivos.

Según el Convenio sobre Gestión de los Archivos Históricos Provinciales, de 23 de mayo de 1994, los servicios que presta, su personal y presupuesto son competencia de la Consejería de Cultura de la Junta de Andalucía. Orgánicamente depende de la Delegación Provincial de Cultura en Sevilla.

I.II. Misión del Archivo Histórico Provincial de Sevilla.

El Archivo Histórico Provincial de Sevilla tiene como misión la custodia, conservación, protección, servicio y difusión de aquellos documentos ingresados por la Administración periférica del Estado y de la Junta de Andalucía, así como de otros fondos documentales de entidades públicas o privadas.

Esta institución presta servicios a la ciudadanía en todo lo referente al Patrimonio Documental Andaluz en él custodiado, conforme a la legislación vigente.

I.III. Identificación de la Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios.

El Archivo Histórico Provincial de Sevilla es la unidad responsable de la coordinación operativa, elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

I.IV. Formas de colaboración y participación con el Archivo Histórico Provincial de Sevilla.

Las personas usuarias, ya sean internas o externas a la Administración, podrán mejorar la prestación del servicio a través de su colaboración en los siguientes términos:

1. Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen sobre los servicios ofrecidos por el Archivo Histórico Provincial.

2. Mediante la expresión de sus opiniones en escritos dirigidos a la dirección del Archivo.

3. Mediante la cumplimentación del formulario disponible en la página web de Archivos de Andalucía.

4. Mediante su participación en encuentros, reuniones, jornadas y foros que se organicen a tal efecto por el Archivo.

5. En cualquier momento, a través del Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía.

## II. Servicios.

### II.I. Relación de Servicios que presta.

El Archivo Histórico Provincial de Sevilla divide la prestación de sus servicios en cuatro grandes áreas de actividad:

#### Servicios de información:

1. Atender las solicitudes que se realicen por cualquier medio sobre los documentos custodiados en el Archivo.

2. Asesorar en la búsqueda y localización de documentos, y orientar en el manejo de sus instrumentos de descripción.

3. Orientar a la ciudadanía en la búsqueda de antecedentes jurídico-administrativos para la defensa de sus derechos e intereses.

4. Localizar documentos y antecedentes administrativos para los órganos gestores de las Administraciones Públicas y la Administración de Justicia.

5. Asesorar sobre documentos custodiados en otros archivos públicos y privados.

6. Asesorar en materia de Archivística y Patrimonio Documental a otros archivos, instituciones y particulares.

#### Servicios documentales:

1. Facilitar la consulta de los documentos en la sala dispuesta a tal efecto, sean éstos originales o copias.

2. Realizar reservas de documentos para su posterior consulta.

3. Facilitar la consulta de la colección bibliográfica en la sala dispuesta a tal efecto.

4. Facilitar, en su caso, reproducciones de documentos custodiados en el Archivo.

5. Posibilitar el ingreso de documentos procedentes de archivos públicos o privados.

6. Tramitar ingresos de documentos por cualquier título válido en derecho, realizados por personas o entidades privadas.

7. Realizar préstamos de documentos a los órganos administrativos y judiciales que lo requieran.

8. Tramitar préstamos de documentos para actividades culturales de difusión.

#### Servicios de difusión:

1. Organizar actividades culturales y difusoras del papel de los Archivos y el Patrimonio Documental.

2. Colaborar con otras instituciones en la organización de actividades pedagógicas y difusoras de los Archivos y el Patrimonio Documental.

#### Servicios administrativos:

1. Expedir certificados de asistencia a las personas usuarias y de los documentos que han consultado.

2. Expedir certificaciones y compulsas de documentos custodiados en el Archivo.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por el Archivo Histórico Provincial de Sevilla.

#### Legislación y normativa autonómica:

- Ley 3/1984, de 9 de enero, de Archivos (BOJA núm. 4, de 10 de enero de 1984). Correcciones de errores: BOJA núm. 11, de 28 de enero de 1984. Modificaciones: Ley 1/1991, de 3 de julio (BOJA núm. 59, de 13 de julio de 1991), y Ley 3/1999, de 28 de abril (BOJA núm. 60, de 25 de mayo de 1999).

- Ley 16/2003, de 22 de diciembre, del Sistema Andaluz de Bibliotecas y Centros de Documentación (BOJA núm. 251, de 31 de diciembre de 2003).

- Resolución de 27 de mayo de 1994, por la que se da publicidad a los convenios entre el Ministerio de Cultura y la Consejería de Cultura sobre gestión de Archivos y Museos de titularidad estatal y sobre gestión de Bibliotecas de titularidad estatal (BOJA núm. 90, de 16 de junio de 1994).

- Decreto 323/1987, de 23 de diciembre, por el que se crea el Archivo General de Andalucía (BOJA núm. 9, de 5 de febrero de 1988).

- Decreto 233/1989, de 7 de noviembre, por el que se establece el funcionamiento de los archivos centrales de las Consejerías, Organismos Autónomos y Empresas de la Junta de Andalucía y su coordinación con el Archivo General de Andalucía (BOJA núm. 94, de 24 de noviembre).

- Decreto 258/1994, de 6 de septiembre, por el que se integran en el Sistema Andaluz de Archivos y en el Sistema Bibliotecario de Andalucía, respectivamente, los Archivos y Bibliotecas de titularidad estatal gestionados por la Junta de Andalucía (BOJA núm. 169, de 26 de octubre de 1994).

- Decreto 97/2000, de 6 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento del Sistema Andaluz de Archivos y desarrollo de la Ley 3/1984, de 9 de enero, de Archivos (BOJA núm. 43, de 11 de abril de 2000).

- Orden de 31 de julio de 2006, por la que se fijan y revisan los precios de los servicios de reproducción, prestados por los archivos y otros centros dependientes de la Consejería de Cultura, que conserven patrimonio documental andaluz (BOJA núm. 185, de 22 de septiembre de 2006).

- Ley 9/2007, de 22 de octubre de 2007, de la Administración de la Junta de Andalucía (BOJA núm. 215, de 31 de octubre de 2007).

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

#### Legislación y normativa estatal:

-Decreto de 22 de noviembre de 1901, por el que se aprueba el Reglamento de Archivos del Estado (Gaceta de Madrid de 26 de noviembre de 1901).

- Orden de 12 de noviembre de 1931, sobre régimen y denominación de los archivos históricos de protocolos e históricos provinciales (Gaceta de Madrid de 14 de noviembre de 1931).

- Decreto de 2 de marzo de 1945, por el que se crea la Sección Histórica en los archivos de protocolos notariales (BOE de 19 de marzo de 1945).

- Decreto de 24 de julio de 1947, sobre ordenación de los Archivos y Bibliotecas y del Tesoro Histórico-Documental y Bibliográfico (BOE de 17 de agosto de 1947).

- Decreto 914/1969, de 8 de mayo, de creación del Archivo General de la Administración Civil (BOE de 26 de mayo de 1969).

- Ley Orgánica 1/1982, de 5 de mayo, de Protección del derecho al honor, a la intimidad personal y familiar, y a la propia imagen (BOE núm. 115, de 14 de mayo de 1982).

- Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español (BOE núm. 155, de 29 de junio de 1985).

- Real Decreto 111/1986, de 10 de enero, de desarrollo parcial de la Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español (BOE núm. 24, de 28 de enero de 1986). Modificaciones: Real Decreto 64/1994, de 21 de enero (BOE núm. 52, de 2 de marzo de 1994), y Real Decreto 162/2002, de 8 de febrero (BOE núm. 35, de 9 de febrero de 2002).

- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (BOE núm. 285, de 27 de noviembre de 1992).

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (BOE núm. 298, de 14 de diciembre de 1999).

- Real Decreto 1266/2006, de 8 de noviembre, por el que se deroga el Real Decreto 1969/1999, de 23 de diciembre, por el que se regula la expedición de la tarjeta nacional de investigador para la consulta en los archivos de titularidad estatal y en los adheridos al sistema archivístico español, en lo relativo a los archivos de titularidad estatal dependientes del Ministerio de Cultura (BOE núm. 284, de 28 de noviembre de 2006).

### III. Derechos de los usuarios y usuarias de los servicios.

#### III.I. Derechos de los usuarios y usuarias.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las personas usuarias tienen derecho, entre otros, a:

1. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
2. Recibir información general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Archivo de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.
4. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
5. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
6. Obtener una orientación positiva.
7. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.

### IV. Sugerencias y reclamaciones.

#### IV.I. Libro de Sugerencias y Reclamaciones.

1. La ciudadanía, como cliente externo/interno, tiene reconocido su derecho a formular sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados por la Administración de la Junta de Andalucía.

2. El Libro de Sugerencias y Reclamaciones es también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con el Archivo Histórico Provincial de Sevilla, ya que pueden presentar las reclamaciones oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias

estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

3. El Libro de Sugerencias y Reclamaciones se encuentra ubicado en formato papel en todos los Registros de Documentos de la Junta de Andalucía. También está disponible en Internet en formato electrónico: ([www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp](http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp)).

#### IV.II. Formas de presentación de las sugerencias y reclamaciones.

1. Quienes pretendan formalizar una sugerencia o reclamación podrán hacerlo, bien rellenando las hojas autocopiativas del Libro en los Registros de Documentos de la Administración de la Junta de Andalucía, así como en las demás formas previstas en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, o bien por Internet, rellenando el formulario electrónico en la página web: [www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp](http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp).

2. Si la sugerencia o reclamación se realiza por Internet, y se dispone de un certificado digital, el formulario se firmará digitalmente y se presentará electrónicamente y de forma automática en el Registro Telemático Único de la Junta de Andalucía desde la mencionada página web. Si se realiza por Internet pero no se dispone de un certificado digital, la misma deberá ser impresa en papel, firmada y presentada en cualquier Registro de Documentos de la Administración de la Junta de Andalucía y en los Ayuntamientos andaluces, así como las demás formas previstas en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, donde se devolverá su copia sellada.

#### IV.III. Tramitación

La Inspección General de Servicios llevará el control de las denuncias, quejas, sugerencias o reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por el Archivo Histórico Provincial de Sevilla, ante cuyo servicio se formula la sugerencia o reclamación correspondiente para que adopte las medidas que correspondan, debiendo éste notificar a quien hizo la sugerencia o reclamación, en el plazo de quince días, las actuaciones realizadas y los resultados obtenidos, dándose cuenta también, en el mismo plazo, de lo actuado a la Inspección General de Servicios.

#### V. Direcciones y formas de acceso.

##### V.I. Direcciones postal, telefónica y telemática.

Las personas interesadas en los servicios que presta el Archivo podrán dirigirse a:

- Archivo Histórico Provincial de Sevilla.
- C/ Almirante Apodaca, 4. Código Postal: 41003, Sevilla.
- Teléfono: 955 024 516.
- Fax: 955 024 517.
- Correo electrónico: [informacion.ahp.se.ccul@juntadeandalucia.es](mailto:informacion.ahp.se.ccul@juntadeandalucia.es).
- Página web: [www.juntadeandalucia.es/cultura/archivos](http://www.juntadeandalucia.es/cultura/archivos).
- Libro de Sugerencias y Reclamaciones: [www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp](http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp).

##### V.II. Formas de acceso y transporte.

1. Al Archivo Histórico Provincial de Sevilla se puede llegar mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

Líneas núms. B-2, 10, 11, 12, 15, 20, 24, 27, 32 y 73: Paradas en Plaza de la Encarnación, Plaza Ponce de León o Plaza Padre Jerónimo de Córdoba.

2. Plano de situación:



B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

I. Compromisos de calidad.

I.I. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.

Los servicios prestados por el Archivo Histórico Provincial de Sevilla, recogidos en esta Carta, se materializarán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

En relación a los servicios de información:

1. Atender las consultas y peticiones realizadas de modo presencial sobre los documentos custodiados en el Archivo, en un plazo máximo de 15 minutos.
2. Atender las consultas y peticiones realizadas por cualquier otro medio distinto del presencial en el plazo máximo de 5 días a partir de la fecha del registro de entrada en el Archivo.
3. Asesorar en la búsqueda y localización de documentos, y orientar en el manejo de sus instrumentos de descripción, en un plazo máximo de 15 minutos.
4. Responder a las solicitudes de la ciudadanía de orientación en la búsqueda de antecedentes jurídico-administrativos para la defensa de sus derechos e intereses en el plazo máximo de 10 días.
5. Localizar documentos y antecedentes administrativos para los órganos de las Administraciones Públicas y Administración de Justicia en el plazo máximo de 10 días.
6. Asesorar sobre documentos custodiados en otros archivos públicos y privados en el plazo máximo de 5 días.
7. Asesorar en las materias de Archivística y Patrimonio Documental a otros archivos, instituciones y particulares en el plazo máximo de 10 días.

En relación a los servicios documentales:

8. Facilitar la consulta de los documentos en la sala dispuesta a tal efecto, sean éstos originales o copias, en un plazo máximo de 15 minutos.
9. Responder en el plazo de 1 día a las solicitudes de reserva de documentos para ser consultados, hasta un máximo

de 3 unidades de instalación. Dicha reserva podrá mantenerse por un periodo máximo de 7 días.

10. Facilitar la consulta de la colección bibliográfica en la sala dispuesta a tal efecto, en un tiempo máximo de 15 minutos.

11. Entregar las reproducciones analógicas de documentos solicitadas en el plazo máximo de 10 días a partir de la aceptación del presupuesto o del pago, siempre que la petición sea inferior a 300 copias.

12. Entregar las reproducciones digitales de documentos solicitadas en el plazo máximo de 30 días a partir de la aceptación del presupuesto o del pago, siempre que la petición sea inferior a 300 copias.

13. Facilitar las reproducciones de documentos solicitadas por procedimiento de urgencia, hasta un máximo de 10 copias por usuario o usuaria y día.

14. Autorizar, en su caso, la obtención de reproducciones fotográficas con medios aportados por las personas usuarias en un plazo máximo de 3 días.

15. Responder a las solicitudes de ingresos de documentos realizadas por las Administraciones Públicas en el plazo máximo de 10 días.

16. Iniciar el trámite de ingreso de documentos realizado por personas o entidades privadas mediante cualquier título válido en derecho en el plazo máximo de 10 días.

17. Realizar préstamos de documentos a los órganos administrativos y judiciales que lo requieran, en un plazo máximo de 5 días desde la fecha de solicitud.

18. Iniciar el trámite de las solicitudes de préstamo de documentos para actividades culturales de difusión en el plazo máximo de 10 días.

En relación a los servicios de difusión:

19. Organizar actividades culturales y difusoras del papel de los Archivos y el Patrimonio Documental, con una periodicidad mínima anual.

20. Responder a las solicitudes de visitas guiadas al archivo en el plazo máximo de 3 días, debiendo ser solicitadas al menos con 7 días de antelación.

21. Responder a las peticiones de colaboración con otras instituciones en actividades pedagógicas y culturales, en el plazo máximo de 10 días.

En relación a los servicios administrativos:

22. Expedir certificados de asistencia de personas usuarias y de los documentos consultados, en el plazo máximo de 3 días.

23. Expedir certificaciones y compulsas de documentos custodiados en el Archivo, en el plazo máximo de 10 días.

II. Indicadores.

II.1. Indicadores de calidad.

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta, el Archivo Histórico Provincial de Sevilla establece los siguientes indicadores del nivel de calidad y de la eficacia de los servicios que contiene:

En relación a los servicios de información:

1. Porcentaje de consultas y peticiones presenciales sobre los documentos custodiados en el archivo atendidas en el plazo de 15 minutos.

2. Porcentaje de consultas y peticiones realizadas por cualquier otro medio distinto del presencial sobre los documentos custodiados en el archivo, atendidas en el plazo de 5 días a partir de la fecha de registro de entrada en el Archivo.

3. Porcentaje de solicitudes de asesoramiento en la búsqueda y localización de documentos y de orientación en el manejo de sus instrumentos de descripción, atendidas en el plazo de 15 minutos.

4. Porcentaje de solicitudes de la ciudadanía de orientación en la búsqueda de antecedentes jurídico-administrativos, respondidas en el plazo de 10 días.

5. Porcentaje de solicitudes de localización de documentos y antecedentes administrativos para los órganos gestores de las Administraciones Públicas y Administración de Justicia atendidas en el plazo máximo de 10 días.

6. Porcentaje de solicitudes de asesoramiento sobre documentos de otros archivos públicos y privados, contestadas en el plazo máximo de 5 días.

7. Porcentaje de solicitudes de asesoramiento en las materias de Archivística y Patrimonio Documental a otros archivos, instituciones y particulares respondidas en el plazo máximo de 10 días.

En relación a los servicios documentales:

8. Porcentaje de documentos, sean originales o copias, servidos en sala en el plazo máximo de 15 minutos.

9. Porcentaje de solicitudes de reserva de documentos atendidas en el plazo de un día.

10. Porcentaje de ejemplares de la Biblioteca Auxiliar servidos en sala en el plazo máximo de 15 minutos.

11. Porcentaje de solicitudes de reproducción analógica de documentos atendidas en el plazo máximo de 10 días.

12. Porcentaje de solicitudes de reproducción digital de documentos atendidas en el plazo máximo de 30 días.

13. Porcentaje de solicitudes de reproducción de documentos por procedimiento de urgencia, atendidas en el mismo día de la solicitud.

14. Porcentaje de autorizaciones para la obtención de reproducciones fotográficas por medios propios aportados por los usuarios tramitadas en el plazo máximo de 3 días.

15. Porcentaje de solicitudes de ingresos de documentos realizados por las Administraciones Públicas contestadas en el plazo máximo de 10 días.

16. Porcentaje de trámites de ingreso de documentos por personas o entidades privadas, iniciados en el plazo máximo de 10 días.

17. Porcentaje de préstamos de documentos a los órganos administrativos y judiciales que lo requieran, realizados en el plazo de 5 días.

18. Porcentaje de trámites de solicitudes de préstamos de documentos para actividades culturales de difusión, iniciados en el plazo máximo de 10 días.

En relación a los servicios de difusión:

19. Número de actividades culturales y de difusión del papel de los Archivos y el Patrimonio Documental organizadas anualmente.

20. Porcentaje de solicitudes de visitas guiadas al archivo, respondidas en el plazo máximo de 3 días.

21. Porcentaje de peticiones de colaboración con otras instituciones en actividades pedagógicas y culturales respondidas en el plazo máximo de 10 días.

En relación a los servicios administrativos:

22. Porcentaje de certificados de asistencia de personas usuarias, y de documentos consultados, expedidos en el plazo máximo de 3 días.

23. Porcentaje de certificaciones y compulsas de documentos custodiados en el Archivo expedidas en el plazo máximo de 10 días.

## C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. Horarios y otros datos de interés.

I.1. Horarios de atención al público.

- El horario de atención al público en información presencial será de lunes a viernes desde las 9,00 hasta las 14,00 horas.

- El horario de atención al público en información telefónica será de lunes a viernes desde las 9,00 a las 14,00 horas.

En Semana Santa y Feria de Abril:

- El horario de atención al público en información presencial será de lunes a viernes desde las 9,00 hasta las 13,45 horas.

- El horario de atención al público en información telefónica será de lunes a viernes desde las 9,00 hasta las 13,45 horas.

Cerrado los días 24 y 31 de diciembre, fiestas nacionales, autonómicas y locales (30 de mayo y Corpus Christi).

I.11. Otros datos de interés.

- Censo de Archivos de Andalucía (CENSARA):

<http://www1.ccul.junta-andalucia.es/cultura/aga/Censara/Menucensara.jsp>.

- Censo de Fondos y Colecciones Documentales Andaluces (CENFOCOA):

<http://www1.ccul.junta-andalucia.es/cultura/aga/Cenfocoea/MenuCenfocoea.jsp>.

- Directorio de Archivos de Andalucía:

<http://www1.ccul.junta-andalucia.es/cultura/aga/directorio/default.jsp?pv=si>.

- Bibara:

<http://www1.ccul.junta-andalucia.es/cultura/aga/Bibara/Introduccion.jsp>.

- Portal de la Red de Archivos de Andalucía:

[www.juntadeandalucia.es/cultura/archivos](http://www.juntadeandalucia.es/cultura/archivos)

*RESOLUCIÓN de 11 de febrero de 2008, de la Viceconsejería, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Archivo Histórico Provincial de Cádiz.*

Visto el proyecto de 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 me 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,

## RESUELVO

Primero. Aprobar la Carta de Servicios del Archivo Histórico Provincial de Cádiz, que se incorpora como Anexo a esta Resolución.

Segundo. Ordenar la publicación de la presente Resolución y de la Carta de Servicios en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Tercero. La presente Resolución surtirá efecto el día de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Sevilla, 11 de febrero de 2008.- El Viceconsejero, José María Rodríguez Gómez.

## CARTA DE SERVICIOS DEL ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE CÁDIZ

### PRÓLOGO

La Carta de Servicios del Archivo Histórico Provincial de Cádiz tiene como propósito facilitar a las personas usuarias la información sobre el acceso y el uso de esta institución, así como proporcionarles la información y los mecanismos necesarios para mejorar la prestación de sus funciones.

Esta Carta tiene como objetivos difundir y optimizar la prestación de los servicios así como adoptar, en su caso, las medidas correctoras encaminadas a garantizar su aplicación y cumplimiento.

#### A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

##### I. Datos identificativos.

I.I. Datos Identificativos del Archivo Histórico Provincial de Cádiz.

El Archivo Histórico Provincial es un centro de titularidad estatal y gestión autonómica que conserva documentación histórica y administrativa. Forma parte tanto del Sistema de Archivos del Estado como del Sistema Andaluz de Archivos.

Según el Convenio sobre Gestión de los Archivos Históricos Provinciales, de 23 de mayo de 1994, los servicios que presta, su personal y presupuesto son competencia de la Consejería de Cultura de la Junta de Andalucía. Orgánicamente depende de la Delegación Provincial de Cultura en Cádiz.

##### I.II. Misión del Archivo Histórico Provincial de Cádiz.

El Archivo Histórico Provincial de Cádiz tiene como misión la custodia, conservación, protección, servicio y difusión de aquellos documentos ingresados por la Administración periférica del Estado y de la Junta de Andalucía, así como de otros fondos documentales de entidades públicas o privadas.

Esta institución presta servicios a la ciudadanía en todo lo referente al Patrimonio Documental Andaluz en él custodiado, conforme a la legislación vigente.

I.III. Identificación de la Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios.

El Archivo Histórico Provincial de Cádiz es la unidad responsable de la coordinación operativa, elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

I.IV. Formas de colaboración y participación con el Archivo Histórico Provincial de Cádiz.

Las personas usuarias, ya sean internas o externas a la Administración, podrán mejorar la prestación del servicio a través de su colaboración en los siguientes términos:

1. Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen sobre los servicios ofrecidos por el Archivo Histórico Provincial.
2. Mediante la expresión de sus opiniones en escritos dirigidos a la dirección del Archivo.
3. Mediante la cumplimentación del formulario disponible en la página web de Archivos de Andalucía.
4. Mediante su participación en encuentros, reuniones, jornadas y foros que se organicen a tal efecto por el Archivo.
5. En cualquier momento, a través del Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía.

#### II. Servicios.

##### II.I. Relación de Servicios que presta.

El Archivo Histórico Provincial de Cádiz divide la prestación de sus servicios en cuatro grandes áreas de actividad:

##### Servicios de información:

1. Atender las solicitudes que se realicen por cualquier medio sobre los documentos custodiados en el Archivo.
2. Asesorar en la búsqueda y localización de documentos, y orientar en el manejo de sus instrumentos de descripción.
3. Orientar a la ciudadanía en la búsqueda de antecedentes jurídico-administrativos para la defensa de sus derechos e intereses.
4. Localizar documentos y antecedentes administrativos para los órganos gestores de las Administraciones Públicas y la Administración de Justicia.
5. Asesorar en materia de Archivística y Patrimonio Documental a otros archivos, instituciones y particulares.

##### Servicios documentales:

1. Facilitar la consulta de los documentos en la sala dispuesta a tal efecto, sean éstos originales o copias.
2. Realizar reservas de documentos para su posterior consulta.
3. Facilitar la consulta de la colección bibliográfica en la sala dispuesta a tal efecto.
4. Facilitar, en su caso, reproducciones de documentos custodiados en el Archivo.
5. Posibilitar el ingreso de documentos procedentes de archivos públicos o privados.
6. Tramitar ingresos de documentos por cualquier título válido en derecho, realizados por personas o entidades privadas.
7. Realizar préstamos de documentos a los órganos administrativos y judiciales que lo requieran.
8. Tramitar préstamos de documentos para actividades culturales de difusión.

##### Servicios de difusión:

1. Organizar actividades culturales y difusoras del papel de los Archivos y el Patrimonio Documental.
2. Colaborar con otras instituciones en la organización de actividades pedagógicas y difusoras de los Archivos y el Patrimonio Documental.

##### Servicios administrativos:

1. Expedir certificados de asistencia a las personas usuarias y de los documentos que han consultado.
2. Expedir certificaciones y compulsas de documentos custodiados en el Archivo.