

CARTA DE SERVICIOS DEL ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE SEVILLA

INFORME DE CUADRO DE MANDOS

2024

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	BRAULIO VAZQUEZ CAMPOS	14/07/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmBAYXP39NBSSPU4BSAM8HYDDJ9	PÁG. 1/6	

CARTA DE SERVICIOS DEL ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE SEVILLA
 Informe sobre el cuadro de mandos 2024

1) Servicios de información

Nº de orden	Compromiso	Indicador	Frecuencia medición	Estándar de calidad	Resultado
1.1	Informar a las personas usuarias sobre los documentos custodiados en el Archivo de manera inmediata.	Consultas atendidas presencialmente en sala	Anual	95%	100% (8.731 en sala)
1.2	Orientar en el manejo de los instrumentos de descripción de los documentos, y asesorar en su búsqueda.	Asesoramiento inmediato en consulta presencial	Anual	95%	100%
1.3	Responder a las solicitudes de búsqueda de antecedentes jurídico-administrativos.	Nº de servicios por debajo del tiempo / nº de servicios totales	Anual	95%	100%
1.4	Localizar documentos y antecedentes administrativos para los Órganos gestores de las Administraciones.	Nº de servicios por debajo del tiempo / nº de servicios totales	Anual	95%	100%
1.5	Asesorar sobre documentos de otros archivos en el plazo máximo de 5 días.	Nº de servicios por debajo del tiempo / nº de servicios totales	Anual	95%	100%
1.6	Asesorar en materia de Archivística y Patrimonio Documental a otros archivos, instituciones y particulares.	Respuestas sobre el total	Anual	95%	100%
1.7	Atender las consultas y peticiones realizadas por cualquier medio (presencial, postal, telefónico o telemático).	Consultas totales resueltas en plazo	Anual	95%	100% (11.566 consultas respondidas)

Observaciones: *(indicar observaciones si procede)*

La atención al público se ha mantenido de forma eficaz a lo largo del año, cumpliendo con creces los estándares fijados.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	BRAULIO VAZQUEZ CAMPOS	14/07/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmBAYXP39NBSSPU4BSAM8HYDDJ9	PÁG. 2/6	

CARTA DE SERVICIOS DEL ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE SEVILLA
Informe sobre el cuadro de mandos 2024

2) Servicios documentales

Nº de orden	Compromiso	Indicador	Frecuencia medición	Estándar de calidad	Resultado
2.1	Servir en Sala los documentos solicitados en un plazo máximo de 15 minutos.	Nº de servicios por debajo del tiempo / nº de servicios totales	Anual	90%	95%
2.2.	Realizar reservas de documentos, hasta un máximo de 3 unidades de instalación, con una antelación máxima de 7 días, de manera inmediata.	Porcentaje de reservas atendidas de forma inmediata.	Anual	90%	100%
2.3.	Servir en Sala obras de la Biblioteca Auxiliar en un tiempo máximo de 15 minutos.	Nº de servicios por debajo del tiempo / nº de servicios totales	Anual	90%	95%
2.4.	Servir en sala los documentos disponibles reproducidos en otros soportes en un plazo máximo de 15 minutos.	Nº de servicios por debajo del tiempo / nº de servicios totales	Anual	90%	100%
2.5.	Entregar las reproducciones analógicas de documentos en el plazo de 10 días, y las reproducciones digitales en el plazo máximo de 30 días, a partir del pago o de la aceptación del presupuesto, siempre que la petición sea inferior a quinientas copias.	Nº de servicios por debajo del tiempo / nº de servicios totales	Anual	90%	100% (24.314 reproducciones digitales entregadas en plazo)
2.6.	Facilitar copias por procedimiento de urgencia, con un máximo de 10 copias por usuario o usuaria, y día.	Nº de servicios por debajo del tiempo / nº de servicios totales	Anual	90%	100%
2.7.	Autorizar la obtención de reproducciones fotográficas por medios propios aportados por las personas usuarias, en un plazo máximo de 2 días.	Nº de servicios por debajo del tiempo / nº de servicios totales	Anual	90%	98%
2.8.	Responder a las solicitudes de transferencias de documentación de las Administraciones Públicas en el plazo máximo de 15 días.	Nº de servicios por debajo del tiempo / nº de servicios totales	Anual	90%	100%

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	BRAULIO VAZQUEZ CAMPOS	14/07/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmBAYXP39NBSSPU4BSAM8HYDDJ9	PÁG. 3/6	

CARTA DE SERVICIOS DEL ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE SEVILLA
Informe sobre el cuadro de mandos 2024

Nº de orden	Compromiso	Indicador	Frecuencia medición	Estándar de calidad	Resultado
2.9.	Ingreso de documentos en el plazo máximo de 20 días desde la aceptación de su solicitud de transferencia.	Nº de servicios por debajo del tiempo / nº de servicios totales	Anual	90%	100%
2.10.	Integraciones de documentos realizadas en el plazo máximo de 5 días desde su recepción.	Nº de servicios por debajo del tiempo / nº de servicios totales	Anual	90%	100%
2.11.	Tramitar donaciones y depósitos de documentos realizados por personas o entidades privadas en el plazo máximo de 10 días.	Nº de servicios por debajo del tiempo / nº de servicios totales	Anual	90%	100%
2.12.	Realizar préstamos administrativos de documentos a los órganos de la Administración titulares de los mismos que así lo requieran, así como a los órganos jurisdiccionales dentro de los 3 días siguientes a la solicitud.	Nº de servicios por debajo del tiempo / nº de servicios totales	Anual	90%	100%
2.13.	Emitir informes sobre las solicitudes de préstamo de documentos para exposiciones ajenas al centro en el plazo máximo de 10 días.	Nº de servicios por debajo del tiempo / nº de servicios totales	Anual	90%	100%

Observaciones: *(indicar observaciones si procede)*

Sin incidencias.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	BRAULIO VAZQUEZ CAMPOS	14/07/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmBAYXP39NBSSPU4BSAM8HYDDJ9	PÁG. 4/6	

CARTA DE SERVICIOS DEL ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE SEVILLA
 Informe sobre el cuadro de mandos 2024

3) Servicios de difusión

Nº de orden	Compromiso	Indicador	Frecuencia medición	Estándar de calidad	Resultado
3.1.	Organizar exposiciones de cualquier tipo, en el marco de su competencia, para el conocimiento y la difusión de los documentos custodiados en el Archivo.	Número de exposiciones organizadas para el conocimiento y la difusión de los documentos custodiados en el Archivo.	Anual	10 actividades / año	110% (11 exposiciones)
3.2.	Organizar actividades educativas y culturales en el marco de su competencia, para el conocimiento y la difusión de los Archivos y del Patrimonio Documental.	Número de actividades educativas y culturales organizadas para el conocimiento y difusión de los Archivos y del Patrimonio Documental.	Anual	10 actividades / año	403% (40 visitas guiadas + 3 talleres)
3.3.	Responder a las solicitudes de visitas guiadas para grupos al archivo en el plazo máximo de 5 días, debiendo ser tramitadas al menos con 7 días de antelación.	Nº de servicios por debajo del tiempo / nº de servicios totales	Anual	90%	100% (40 de 40 solicitudes)
3.4.	Realizar en el marco de su competencia actividades formativas y culturales en colaboración con otras instituciones, que ayuden a profundizar y difundir los Archivos y el Patrimonio Documental andaluz.	Número de acciones	Anual	10 actividades / año	130% (13 actividades: conferencias, presentaciones de libros)
3.5.	Responder a las peticiones de colaboración con otras instituciones en actividades pedagógicas y docentes en el plazo máximo de 10 días.	Nº de servicios por debajo del tiempo / nº de servicios totales	Anual	90%	100%

Observaciones: *(indicar observaciones si procede)*

Se ha superado ampliamente el objetivo anual, con una programación muy activa y una alta participación de los ciudadanos.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	BRAULIO VAZQUEZ CAMPOS	14/07/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmBAYXP39NBSSPU4BSAM8HYDDJ9	PÁG. 5/6	

CARTA DE SERVICIOS DEL ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE SEVILLA
Informe sobre el cuadro de mandos 2024

4) Servicios administrativos

Nº de orden	Compromiso	Indicador	Frecuencia medición	Estándar de calidad	Resultado
4.1	Expedir certificados de asistencia de usuarios, y de documentos consultados, en el plazo máximo de 3 días.	Nº de servicios por debajo del tiempo / nº de servicios totales	Anual	95%	100% (75 certificados)
4.2.	Expedir certificaciones y compulsas de documentos custodiados en el Archivo, en el plazo máximo de 10 días.	Nº de servicios por debajo del tiempo / nº de servicios totales	Anual	95%	100% (2 certificaciones / compulsas)

Observaciones: *(indicar observaciones si procede)*

Conclusiones generales

Durante el ejercicio 2024, el Archivo Histórico Provincial de Sevilla ha demostrado un elevado grado de cumplimiento de los compromisos recogidos en su Carta de Servicios, lo que refleja una consolidación de buenas prácticas en los servicios prestados a la ciudadanía. No obstante, cabe un margen de mejora en lo relativo a mecanismos de recogida y seguimiento más sistemáticos, para facilitar su evaluación en futuros ejercicios.

En Sevilla, en la fecha de la firma electrónica

Fdo.: Braulio Vázquez Campos

DIRECTOR DEL ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE SEVILLA

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	BRAULIO VAZQUEZ CAMPOS	14/07/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmBAYXP39NBSSPU4BSAM8HYDDJ9	PÁG. 6/6	