



# Carta de Servicios del Archivo Municipal de Santa Fe

## PREÁMBULO

La Carta de servicios del Archivo Municipal de Santa Fe tiene como objetivo facilitar a la ciudadanía la información sobre el acceso y el uso de esta unidad administrativa del Ayuntamiento de Santa Fe.

Esta Carta recoge los compromisos de calidad que asume el Archivo Municipal de Santa Fe ante la sociedad y los indicadores que sirven para medir su cumplimiento e informa sobre la forma en que la ciudadanía puede participar en la mejora el servicio que presta el Archivo.

## I. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DEL ARCHIVO MUNICIPAL

El Archivo Municipal de de Santa Fe es un conjunto orgánico de documentos producidos y/o recibidos, en distintos soportes materiales, por el Ayuntamiento de Santa Fe en el ejercicio de sus competencias desde 1492. Es una unidad administrativa del Ayuntamiento de Santa Fe adscrita orgánicamente a Secretaría General y políticamente a la concejalía de cultura.

El Archivo Municipal de Santa Fe forma parte del subsistema local del Sistema Andaluz de Archivos y como establecen las Normas Reguladoras del Sistema Municipal de Archivos y Reglamento del Archivo Municipal de Santa Fe es la unidad administrativa e institución cultural municipal encargada de recoger, organizar, custodiar, conservar y difundir la documentación que custodia con la finalidad primordial de apoyar la gestión de la administración municipal a la que pertenece así como del resto de las administraciones públicas, la investigación y la cultura, y garantizar el acceso a los documentos, a la información y la protección del patrimonio documental que conserva.

El Archivo Municipal es un archivo integral que cumple las funciones de archivo central, intermedio e histórico en la administración local municipal.



## II. RELACIÓN DE SERVICIOS QUE PRESTA EL ARCHIVO

### Información

- Atender las solicitudes que se realicen por cualquier medio sobre los documentos custodiados en el Archivo.
- Asesorar en la búsqueda y localización de documentos, y orientar en el manejo de los instrumentos de descripción.
- Orientar a la ciudadanía en la búsqueda de antecedentes jurídico-administrativos para la defensa de sus derechos e intereses.
- Localizar documentos y antecedentes administrativos para los órganos gestores de las administraciones públicas y la administración de justicia.
- Facilitar la consulta en línea de los instrumentos de descripción en la página web del Archivo.

### Documentación

- Facilitar la consulta de los documentos, originales o copias en línea y en la sala destinada al efecto.
- Realizar reservas de documentos para su posterior consulta.
- Facilitar la consulta y el préstamo de material bibliográfico de la biblioteca técnica del Archivo a las unidades administrativas del Ayuntamiento de Santa Fe.
- Facilitar la consulta de la colección bibliográfica de la Biblioteca auxiliar del Archivo en la sala de consulta.
- Posibilitar el ingreso de documentos procedentes de archivos públicos o privados.
- Gestionar el ingreso de documentos procedentes de las distintas unidades del Ayuntamiento de Santa Fe.
- Tramitar ingresos de documentos por cualquier título válido en derecho, realizados por personas o entidades privadas.
- Realizar préstamos de documentos a las unidades administrativas municipales que lo soliciten.
- Tramitar préstamos de documentos para actividades culturales de difusión.
- Asesorar en temas referentes a la preservación y conservación de documentos.



**AYUNTAMIENTO DE SANTA FE**  
(GRANADA)

### **Educación**

- Formar y asesorar al personal del Ayuntamiento en materia de organización de documentos y archivos.
- Organizar talleres para dar a conocer los fondos documentales que custodia el Archivo y sus tareas como servicio público municipal.
- Facilitar materiales pedagógicos y guías de investigación orientados al conocimiento de la historia local.
- Colaborar con otras instituciones y asociaciones ciudadanas en la organización de actividades pedagógicas.

### **Difusión**

- Organizar actividades culturales y difusoras del papel de los archivos, patrimonio documental y la historia de la ciudad.
- Colaborar con otras instituciones y asociaciones ciudadanas en la organización de actividades difusoras de los archivos y el patrimonio documental.

#### *A las Áreas del Ayuntamiento:*

- Recibir, organizar y conservar debidamente los documentos municipales que existan previamente y que se generen en el ejercicio de las funciones municipales.
- Contribuir a una mayor eficacia y mejor funcionamiento de la Administración municipal, facilitando de una manera rápida y pertinente la documentación necesaria para la resolución de los trámites administrativos.
- Establecer criterios y normativas sobre la gestión documental del sistema municipal de archivos.
- Búsqueda de antecedentes administrativos.

#### *A la ciudadanía:*

- Facilitar el acceso y la consulta de la documentación a los investigadores, estudiosos y ciudadanos en general, de acuerdo con el marco legal y normativo existente.
- Atención de consultas por teléfono, fax, correo postal o electrónico.
- Asesorar en el estudio e investigación de la historia de Santa Fe.



**AYUNTAMIENTO DE SANTA FE**  
(GRANADA)

- Obtención de copias y certificaciones de documentos, siempre sujetas a la ordenanza fiscal reguladora de las tasas por expedición de documentos administrativos.
- Préstamo de documentos para exposiciones temporales.
- Visitas guiadas y actividades docentes.
- Organización de exposiciones y de actividades culturales.
- Facilitar el acceso y la consulta de la Biblioteca Auxiliar.
- Distribución y venta de las publicaciones del Ayuntamiento de Santa Fe editadas a través del Archivo Municipal.

### **III. NORMATIVA PRINCIPAL**

#### Legislación y normativa municipal

- Ley 7/1985 de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local (BOE núm. 80, de 3 de abril de 1985).
- Real decreto 2568/1986 de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Corporaciones Locales (BOE núm. 305, de 22 de diciembre de 1986).
- Normas reguladores del sistema municipal de archivos y Reglamento del Archivo Municipal, de 15 de febrero de 2000 (BOP de Granada núm. 156, de 10 de julio de 2000).
- Ayuntamiento de Santa Fe. Ordenanza Fiscal Reguladora de la Tasa por los documentos que expidan o de que entiendan la Administración o las Autoridades Municipales (BOP de Granada núm. 249, de 30 de diciembre de 2008).

#### 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).
- 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).



**AYUNTAMIENTO DE SANTA FE**  
(GRANADA)

- 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).
- 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**

- 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), modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero (BOE núm. 12, de 14 de enero de 1999).
- 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 1720/2007 de 19 de abril, (BOE, núm. 17, de 19 de enero 2008), por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de protección de datos de carácter personal. (BOE núm. 298, de 14 de diciembre de 1999).
- Ley 11/2007 de 2 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos (BOE núm. 150, de 23 de junio de 2007), desarrollado en el Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre. (BOE núm. 278, de 18 de noviembre de 2009).



#### **IV. 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, la ciudadanía tiene derecho, entre otros, a:

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

El acceso a los documentos del Archivo es libre y gratuito para todas las personas mayores de edad que, o bien son parte interesada en los procesos administrativos que los documentos contienen, o bien necesitan datos o desean investigar.

La ciudadanía tiene derecho a consultar los documentos conservados en los Archivos Municipales, y las limitaciones a este derecho no son otras que las derivadas de la naturaleza de los documentos, de su estado de conservación o de las impuestas por la legislación vigente.

En el caso de querer acceder a los expedientes de acceso libre, tan sólo es necesario presentar el DNI, y rellenar la ficha de consulta, con el fin de guardar registro de la misma.

Existen cautelas legales para proteger el acceso a los documentos que contienen datos de carácter personal, que se citan en el Reglamento del Archivo (art. 49.2) y en la legislación vigente al respecto. Son documentos de acceso restringido, por lo que es necesario presentar un documento que vincule al expediente que se quiere consultar. Para su consulta, es imprescindible acreditar el interés legítimo mediante cualquier prueba válida en derecho (Reglamento del Archivo, art. 50).

Obligatorio presentar:

- DNI del consultante así como DNI y autorización del titular en caso de delegar la consulta.



**AYUNTAMIENTO DE SANTA FE**  
(GRANADA)

Y entre otros, los documentos que puede utilizar para acreditar su interés legítimo:

- Copia de las Escrituras de compraventa del piso, negocio, etc.
- Copia del Contrato de Alquiler o en su caso la autorización del titular.
- Autorización de la Comunidad de Propietarios, o del Administrador de la Comunidad a acceder al expediente de construcción que quiera ser consultado.

Cualquier ciudadano podrá presentar a la Dirección del centro los escritos, sugerencias o reclamaciones que estime oportunos acerca del funcionamiento del Archivo.

## **V. PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS Y USUARIAS**

Las personas usuarias del Archivo pueden participar en la mejora del servicio, a través de las siguientes vías:

- La expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen sobre los servicios ofrecidos por el Archivo Municipal de Santa Fe.
- La expresión de sus opiniones en escritos dirigidos a la dirección del Archivo.
- La participación en encuentros, reuniones, jornadas y foros que organice a tal efecto el Archivo.
- A través de la remisión de sus sugerencias y reclamaciones por los procedimientos establecidos en esta Carta.

## **VI. SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES**

Las sugerencias y las reclamaciones nos ayudan a mejorar el servicio que ofrece el Archivo a la sociedad. Con el objetivo de conocer el grado de satisfacción de los usuarios del Archivo y al mismo tiempo identificar los principales focos de insatisfacción le invitamos a participar en la mejora de gestión del servicio.

Las reclamaciones se harán por escrito, y serán firmadas, en tanto que las sugerencias pueden ser anónimas.

Los usuarios podrán presentar sus sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento del servicio en los lugares y en la forma que se señalan a continuación:



**AYUNTAMIENTO DE SANTA FE**  
(GRANADA)

- En el Registro General del Ayuntamiento de Santa Fe, según el modelo específico de Sugerencias y Reclamaciones.
- Mediante llamada telefónica, fax, correo postal y correo electrónico a la dirección del Archivo.

Recibida la reclamación o sugerencia, se informará al interesado de las actuaciones realizadas en un plazo máximo de 20 días laborables.

Siempre que un usuario nos comunique por escrito el incumplimiento de un compromiso incluido en esta Carta de servicios, el Archivo enviará al usuario afectado una carta pidiéndole disculpas por el incumplimiento y comunicándole las medidas que se van a adoptar para subsanarlo y resolver su caso concreto.

## **VII. INFORMACIÓN GENERAL**

El edificio del Archivo cumple con todas las normas vigentes para la eliminación de barreras arquitectónicas y accesibilidad de personas discapacitadas.

### **Direcciones**

Plaza de España, 2

18320 Santa Fe, Granada (España)

Dirección electrónica: <http://www.archivomunicipaldesantafe.es>

Teléfono: +(34) 958511203

Fax: +(34) 958511203

Correo electrónico: [archivo@santafe.es](mailto:archivo@santafe.es)

### **Modo de acceso y transportes**

- Aeropuerto Federico García Lorca-Granada-Jaén, tel. 902404704.
- Por carretera:
  1. Desde Sevilla: A-92 / Autovía de Granada, salida 230 Santa Fe.
  2. Desde Madrid: A-4, salida 231A, dirección Santa Fe/Granada Oeste.
- Aparcamientos públicos más cercanos: plaza de José Martí.
- Líneas de autobuses:

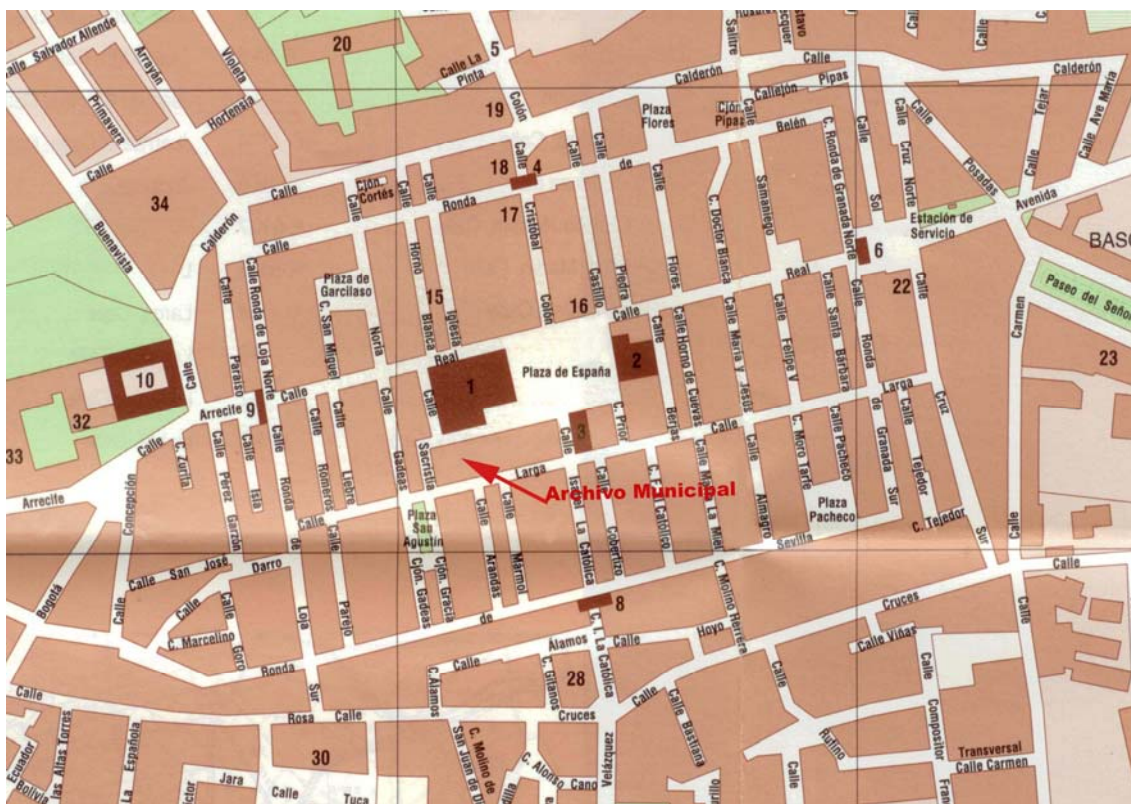




**AYUNTAMIENTO DE SANTA FE  
(GRANADA)**

1. Desde el aeropuerto: línea aeropuerto-Granada: parada Santa Fe.
2. Desde Granada: avenida Andaluces, próxima a la estación de tren de Granada, cada 20 minutos. Líneas Granada-Santa Fe y Granada-Chauchina: parada en Santa Fe en calle Calderón frente a la puerta de Jaén.

**Plano de situación**



**Horario**

De lunes a viernes de 9,00 a 14,00 horas.  
Cerrado los días 24 y 31 de diciembre, fiestas nacionales, autonómicas y locales.

**VIII. SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**

Aplicación de la normativa de prevención de riesgos laborales y de seguridad e higiene en el trabajo.

Plan de evacuación y emergencia convenientemente señalado.



## **IX. COMPROMISOS DE CALIDAD**

El Archivo Municipal de Santa Fe asume el compromiso de una atención de calidad, personal y eficiente, respondiendo a las solicitudes y demandas de los usuarios en el tiempo y forma más satisfactorio o adecuado en razón a sus posibilidades y recursos y ofrece sus servicios con los siguientes compromisos de calidad.

### **Información**

- Informar de forma personalizada a la persona usuaria que asiste por primera vez al Archivo sobre la estructura y contenido de sus fondos documentales y bibliográficos, facilitándole los requisitos para el acceso y consulta de éstos de forma inmediata.
- Atender las consultas y peticiones realizadas de forma presencial sobre los documentos custodiados en el Archivo, en un plazo máximo de quince minutos.
- Atender las consultas y peticiones realizadas por cualquier otro medio, distinto del presencial, en el plazo máximo de tres días, a partir del registro de entrada en el Archivo.
- Asesorar en la búsqueda y localización de documentos, y orientar en el manejo de los instrumentos de descripción, en un plazo máximo de quince minutos.
- 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 cinco días.
- Localizar documentos y antecedentes administrativos para las unidades administrativas del Ayuntamiento de Santa Fe en un plazo máximo de un día.
- Localizar documentos y antecedentes administrativos para los órganos de las administraciones públicas y la Administración de Justicia en el plazo máximo de tres días.

### **Documentación**

- Responder a las solicitudes de ingresos de documentos realizadas por las unidades administrativas del Ayuntamiento de Santa Fe y de otras administraciones públicas en el plazo máximo de cinco días.



**AYUNTAMIENTO DE SANTA FE**  
(GRANADA)

- Realizar el ingreso de la documentación transferida por las unidades administrativas del Ayuntamiento de Santa Fe en el plazo máximo de 20 días desde la aceptación de la solicitud del mismo.
- Recibir los documentos objeto de ingreso por parte de las administraciones públicas en el plazo máximo de 20 días desde la aceptación de la solicitud de ingreso.
- Realizar inserciones de documentos, en un plazo máximo de cinco días desde su recepción.
- Iniciar el trámite de ingreso de documentos realizado por personas o entidades privadas mediante cualquier título válido en derecho en el plazo máximo de tres días.
- Entregar la documentación solicitada en la Sala de consulta, sean éstos originales o copias, en el plazo máximo de 15 minutos.
- Facilitar el acceso directo e inmediato en Sala de la colección bibliográfica de la Biblioteca auxiliar.
- Realizar los préstamos solicitados de la colección bibliográfica de la sección técnica de la Biblioteca auxiliar por parte de las unidades administrativas del Ayuntamiento de Santa Fe en el plazo de un día
- Responder en el plazo de un día a las solicitudes de reserva de documentos para ser consultados, hasta un máximo de tres unidades de instalación, durante un periodo no superior a cinco días.
- Realizar los préstamos de documentos del Archivo solicitados por las unidades administrativas del Ayuntamiento de Santa Fe en un plazo igual o inferior a dos días laborables.
- Iniciar el trámite de las solicitudes de préstamo de documentos para actividades culturales de difusión en el plazo máximo de cinco días.
- Las reproducciones de documentos solicitadas en el Archivo se facilitarán en los plazos siguientes:
  - Reproducción en el día, en papel o soporte digital, de aquellos documentos que, de forma justificada, son solicitados en Sala, y que tengan copia en ese soporte, hasta un máximo de 20 copias por usuario o usuaria y día, salvo en aquellos casos en que el horario, el estado de conservación o los derechos de autor lo impidan.
  - 100 copias (en papel o soporte digital) por mes y usuario o usuaria.



**AYUNTAMIENTO DE SANTA FE**  
(GRANADA)

- Reproducción digital de documentos que no tienen copia en dicho soporte: una semana, hasta 25 imágenes por mes y usuario o usuaria.
- Autorizar, en su caso, la obtención de reproducciones fotográficas con medios aportados por las personas usuarias en un plazo máximo de un día.

### **Educación**

- Organizar talleres para los centros escolares de la ciudad, para dar a conocer los fondos que custodia el Archivo y sus tareas como servicio público municipal, con una periodicidad mínima anual.
- Facilitar materiales pedagógicos y guías de investigación orientados al conocimiento de la historia local, con una periodicidad mínima anual.
- Responder a las peticiones de colaboración con otras instituciones en actividades educativas, en plazo máximo de cinco días

### **Difusión**

- Organizar actividades culturales y difusoras del papel de los Archivos y el Patrimonio Documental, con una periodicidad mínima anual.
- Responder a las solicitudes de visitas guiadas al Archivo en el plazo máximo de tres días, debiendo ser solicitadas al menos con siete días de antelación.
- Responder a las peticiones de colaboración con otras instituciones en actividades culturales, en plazo máximo de cinco días.

### **Administración**

- Facilitar a los investigadores un cuestionario sobre las condiciones de prestación de los servicios.
- Expedir informes de asistencia de personas usuarias y de los documentos consultados, en el plazo máximo de tres días.
- Expedir informes para certificaciones de documentos custodiados en el Archivo y presentar la documentación original para su compulsación, en el plazo máximo de tres días.

## **X. INDICADORES DE CALIDAD**

Con el objetivo de medir el nivel de cumplimiento de los compromisos adquiridos por el Archivo en esta Carta de servicios, se establecen los



**AYUNTAMIENTO DE SANTA FE**  
(GRANADA)

indicadores que a continuación se relacionan según el carácter del servicio que presta:

**Información**

- Porcentaje de la información personalizada ofrecida de forma inmediata a la persona que asiste por primera vez al Archivo.
- Porcentaje de consultas y peticiones presenciales sobre los documentos custodiados en el Archivo, atendidas en el plazo de 15 minutos.
- Porcentaje de consultas y peticiones realizadas por cualquier otra modalidad distinta de la presencial sobre los documentos custodiados en el Archivo, atendidas en el plazo de tres días a partir de la fecha de registro de entrada en el Archivo.
- Porcentaje de solicitudes de asesoramiento en la búsqueda y localización de documentos y de orientación en el manejo de los instrumentos de descripción, atendidas en el plazo de 15 minutos.
- Porcentaje de solicitudes de orientación en la búsqueda de antecedentes jurídico-administrativos presentadas por la ciudadanía, respondidas en el plazo de cinco días.
- Porcentaje de solicitudes de localización de documentos y antecedentes administrativos para las unidades administrativas del Ayuntamiento de Santa Fe atendidas en el plazo máximo de un día.
- Porcentaje de solicitudes de localización de documentos y antecedentes administrativos para los órganos de las administraciones públicas y la Administración de Justicia atendidas en el plazo máximo de tres días.

**Documentación**

- Porcentaje de solicitudes de ingresos de documentos realizadas por las unidades administrativas del Ayuntamiento de Santa Fe y de otras administraciones públicas en el plazo máximo de cinco días.
- Porcentaje de ingresos de documentos transferidos por las unidades administrativas del Ayuntamiento de Santa Fe recibidos en el plazo máximo de 20 días desde la aceptación de la solicitud del ingreso.
- Porcentaje de ingresos de documentos por parte de las administraciones públicas en el plazo máximo de 20 días desde la aceptación de la solicitud de ingreso.



**AYUNTAMIENTO DE SANTA FE**  
(GRANADA)

- Porcentaje de inserciones de documentos realizadas en un plazo máximo de cinco días desde su recepción.
- Porcentaje de trámites de ingreso de documentos realizado por personas o entidades privadas iniciados en el plazo máximo de tres días.
- Porcentaje de documentos, sean originales o copias, servidos en Sala de consulta, sean éstos originales o copias, en el plazo máximo de 15 minutos.
- Porcentaje de ejemplares de la Biblioteca auxiliar consultados en sala de forma inmediata.
- Porcentaje de préstamos de ejemplares de la sección técnica de la Biblioteca auxiliar a las unidades administrativas del Ayuntamiento de Santa Fe, realizados en el plazo de un día
- Porcentaje de solicitudes de reserva de documentos atendidas en el plazo de un día.
- Porcentaje de préstamos de documentos a las unidades administrativas del Ayuntamiento de Santa Fe realizados en un plazo igual o inferior a dos días laborables.
- Porcentaje de trámites de solicitudes de préstamo de documentos para actividades culturales de difusión iniciados en el plazo máximo de cinco días.
- Porcentaje de solicitudes de reproducción presentadas de forma urgente, atendidas en el plazo de un día.
- Porcentaje de solicitudes de reproducción de cien o menos copias atendidas en el plazo de un mes.
- Porcentaje de solicitudes de reproducción digital de documentos que no tienen copia en el referido soporte atendidas en el plazo de un mes.

### **Educación**

- Número de talleres organizados para los centros escolares de la ciudad, para dar a conocer los fondos que custodia el Archivo y sus tareas como servicio público municipal, realizados anualmente.
- Número de materiales pedagógicos (dossieres, maletas, etc.) y guías de investigación orientados al conocimiento de la historia local, realizados anualmente.
- Porcentaje de peticiones de colaboración con otras instituciones en actividades educativas, respondidas en el plazo de cinco días



AYUNTAMIENTO DE SANTA FE  
(GRANADA)

### **Difusión**

- Número de actividades culturales y difusoras del papel de los Archivos y el Patrimonio Documental organizadas anualmente.
- Porcentaje de solicitudes de visitas guiadas al Archivo respondidas en el plazo en el plazo máximo de tres días.
- Porcentaje de peticiones de colaboración con otras instituciones en actividades culturales respondidas en el plazo máximo de cinco días.

### **Administración**

- Número de cuestionarios facilitados a las personas usuarias sobre las condiciones de prestación de los servicios.
- Porcentaje de informes de asistencia de personas usuarias y de documentos consultados, expedidos en el plazo de tres días.
- Porcentaje de informes para certificaciones de documentos custodiados en el Archivo y presentados para su compulsación, expedidas en el plazo máximo de tres días.

## **XII. ENLACES**

Portal de archivos de Andalucía

<http://www.ccul.junta-andalucia.es/cultura/archivos>

UNESCO Archives Portal

<http://www.unesco-ci.org/cgi-bin/portals/archives/page.cgi?d=1>

Boletín Oficial de la Provincia de Granada

<https://www.dipgra.es/paginasbop/20100421002.pdf>