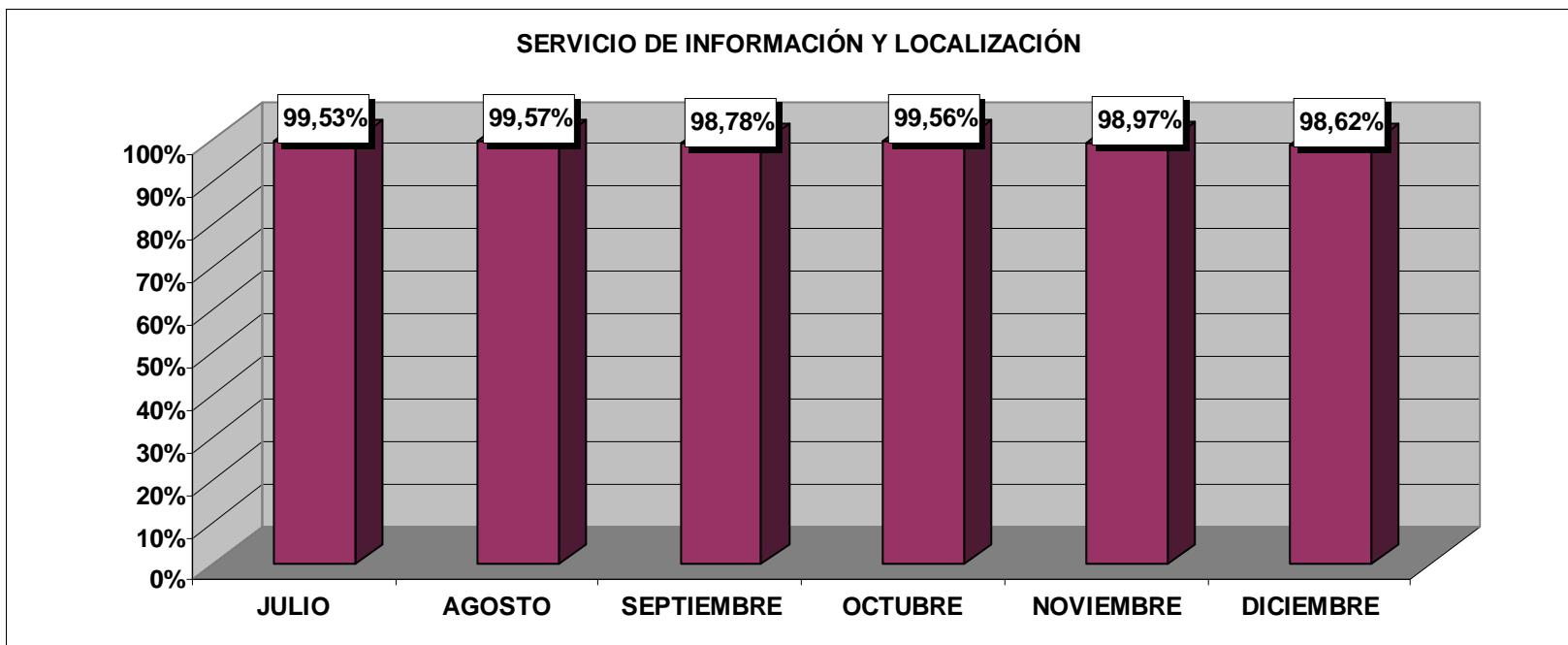


**GRÁFICO GENÉRICO CINCO ARCHIVOS**  
**2º SEMESTRE 2012**  
**SERVICIO DE INFORMACIÓN Y LOCALIZACIÓN**

**COMPROMISO:** Información y localización inmediata de la documentación del archivo y su disponibilidad para su consulta o préstamo

**INDICADOR:** Porcentaje sobre el total de préstamos y/o consultas

**ESTÁNDAR:** 90 / 95%



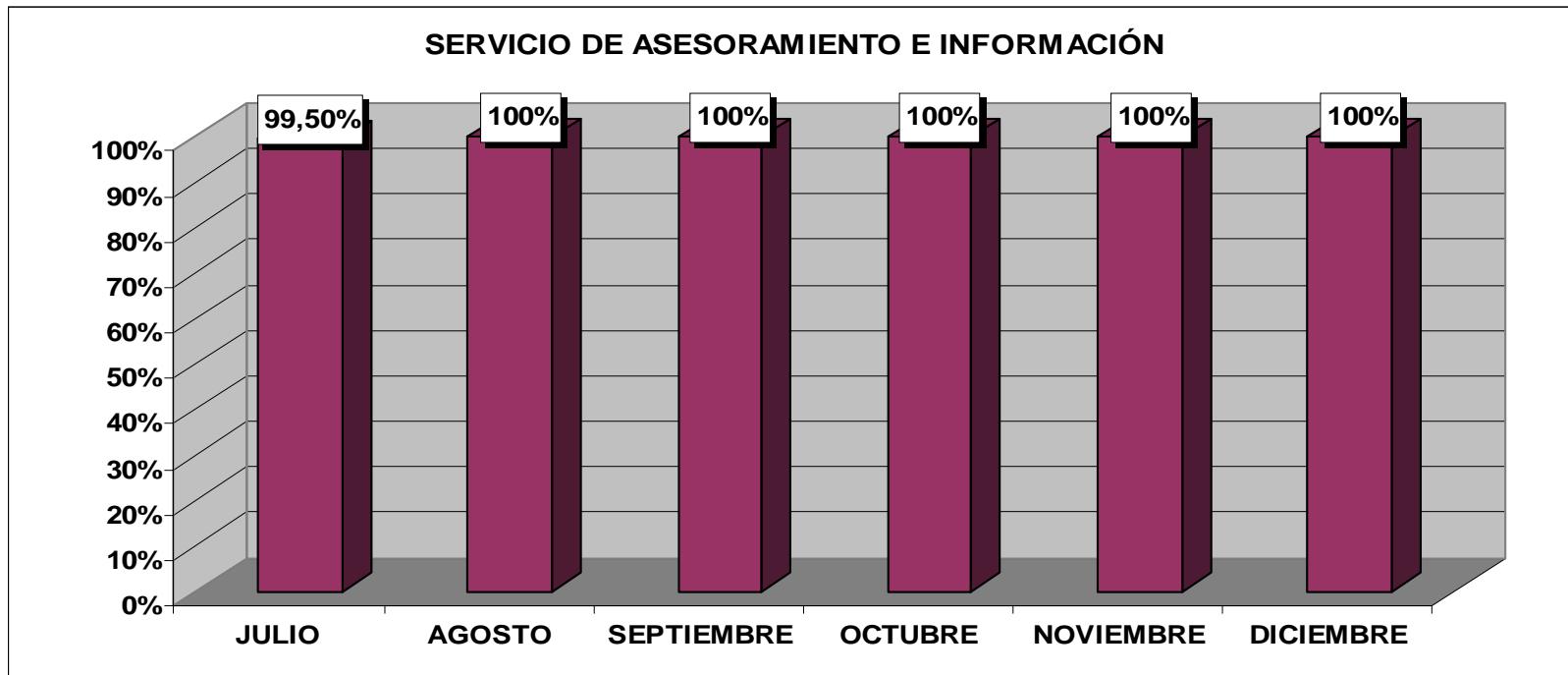
	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
<b>Nº de Servicios atendidos</b>	639		703		493		1130		780		436	
<b>Resueltos en plazo</b>	636	99,53%	700	99,57%	487	98,78%	1125	99,56%	772	98,97%	430	98,62%
<b>Resueltos fuera de plazo</b>	1	0,16%	1	0,14%	6	1,22%	4	0,35%	6	0,77%	6	1,38%
<b>No resueltos</b>	2	0,31%	2	0,28%	0	0%	1	0,09%	2	0,26%	0	0%

**GRÁFICO GENÉRICO CINCO ARCHIVOS**  
**2º SEMESTRE 2012**  
**SERVICIO DE ASESORAMIENTO E INFORMACIÓN**

**COMPROMISO:** Asesoramiento e información en un plazo máximo de 48 horas de cualquier documento que se encuentre custodiado en otros archivos

**INDICADOR:** Porcentaje sobre el total de consultas solicitadas

**ESTÁNDAR:** 95%



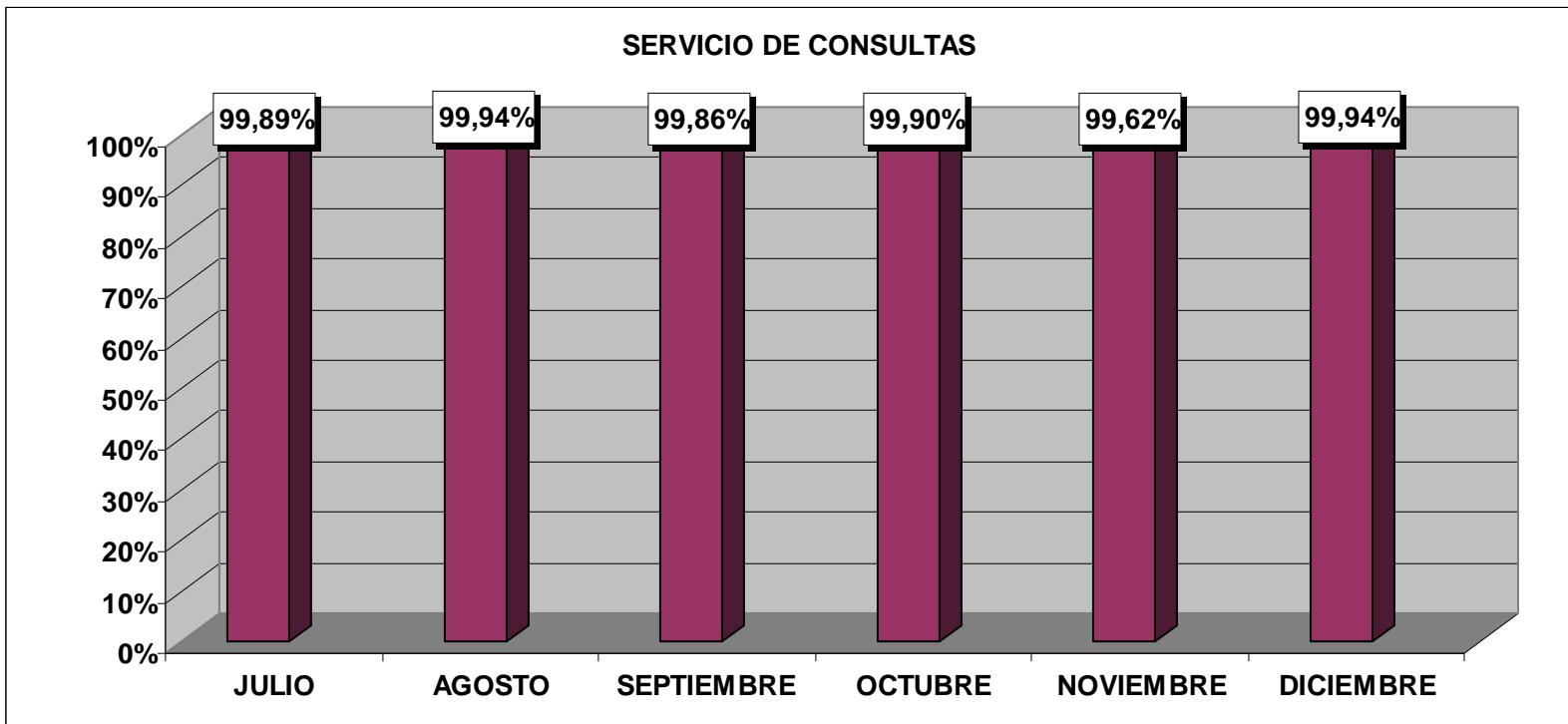
	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
<b>Nº de Servicios atendidos</b>	199		135		139		182		147		71	
<b>Resueltos en plazo</b>	198	99,50%	135	100%	139	100%	182	100%	147	100%	71	100%
<b>Resueltos fuera de plazo</b>	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>No resueltos</b>	1	0,50%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%

**GRÁFICO GENÉRICO CINCO ARCHIVOS**  
**2º SEMESTRE 2012**  
**SERVICIO DE CONSULTAS**

**COMPROMISO:** Las consultas remitidas al archivo por correo postal, teléfono, fax o correo electrónico se resolverán en un plazo máximo de 7 días desde su recepción

**INDICADOR:** Porcentaje sobre el total de consultas recibidas

**ESTÁNDAR:** 95%



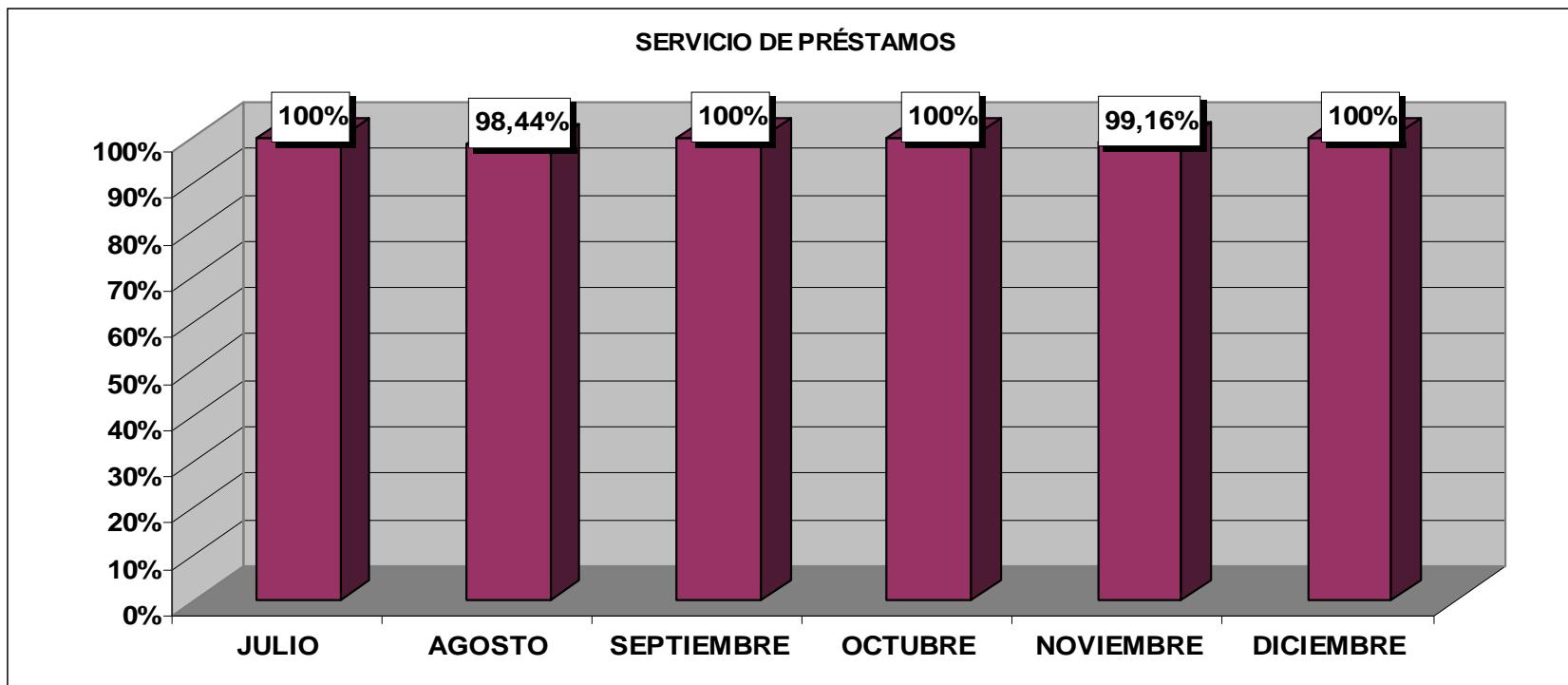
	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
<b>Nº de Servicios atendidos</b>	1802		1657		1466		1929		1847		1543	
<b>Resueltos en plazo</b>	1800	99,89%	1656	99,94%	1464	99,86%	1927	99,90%	1840	99,62%	1542	99,94%
<b>Resueltos fuera de plazo</b>	1	0,06%	0	0,00%	0	0%	0	0,00%	0	0%	1	0,06%
<b>No resueltos</b>	1	0,06%	1	0,06%	2	0,14%	2	0,10%	7	0,38%	0	0,00%

**GRÁFICO GENÉRICO CINCO ARCHIVOS**  
**2º SEMESTRE 2012**  
**SERVICIO DE PRÉSTAMOS**

**COMPROMISO:** El préstamo de documentos a la administración productora e instituciones legalmente habilitadas, se resolverá en un plazo máximo de 48 horas desde su recepción

**INDICADOR:** Porcentaje sobre el total de préstamos solicitados

**ESTÁNDAR:** 95%



	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
Nº de Servicios atendidos	96		64		129		144		119		97	
Resueltos en plazo	96	100%	63	98,44%	129	100%	144	100%	118	99,16%	97	100%
Resueltos fuera de plazo	0	0%	1	1,56%	0	0%	0	0%	1	0,84%	0	0%
No resueltos	0		0	0%	0	0%	0	0%	0		0	

**GRÁFICO GENÉRICO CINCO ARCHIVOS**  
**2º SEMESTRE 2012**

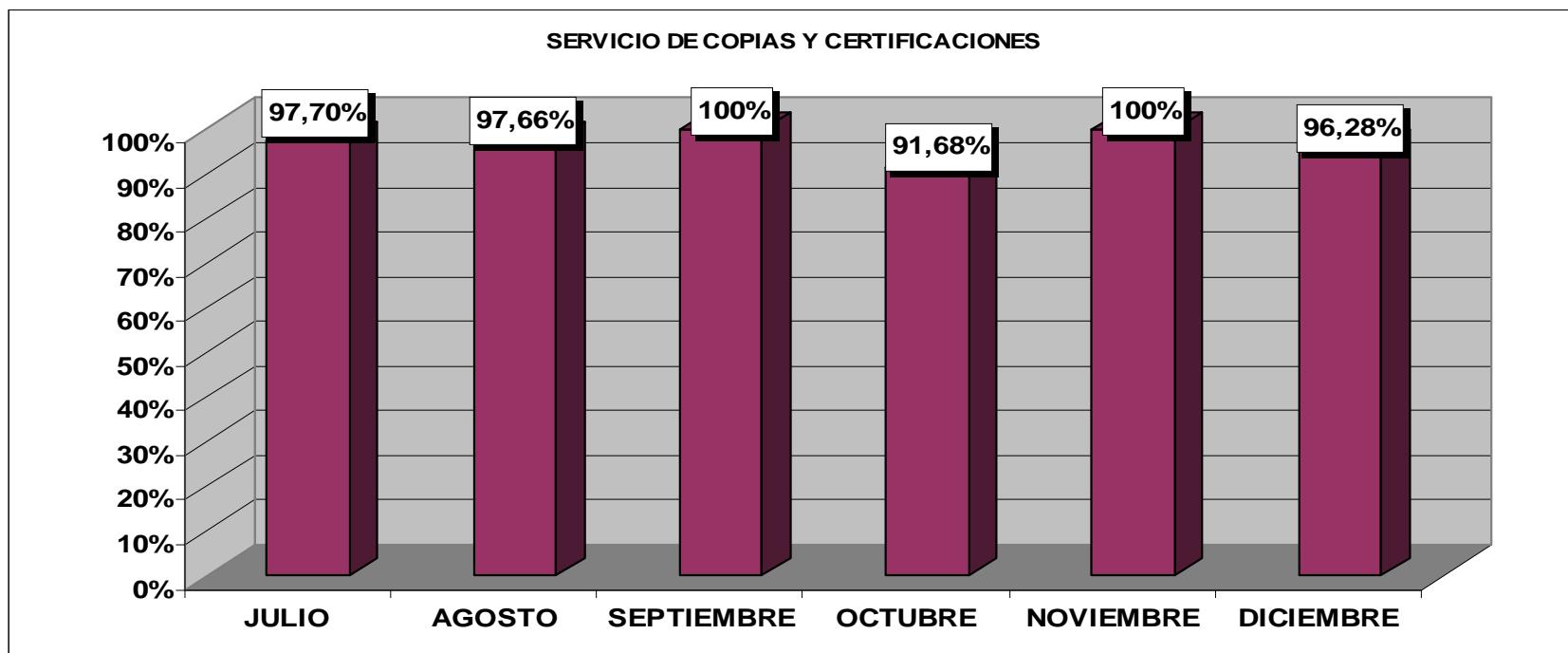
**SERVICIO DE COPIAS Y CERTIFICACIONES**

**COMPROMISO:** Entrega de copias y certificaciones solicitadas en el plazo de 48 horas, siempre que la petición sea inferior a 25 copias.

Cuando el número de copias sobrepase dicha cantidad, el plazo será de 7 días.

**INDICADOR:** Porcentaje sobre el total de copias y certificaciones entregadas en los plazos establecidos

**ESTÁNDAR:** 95%



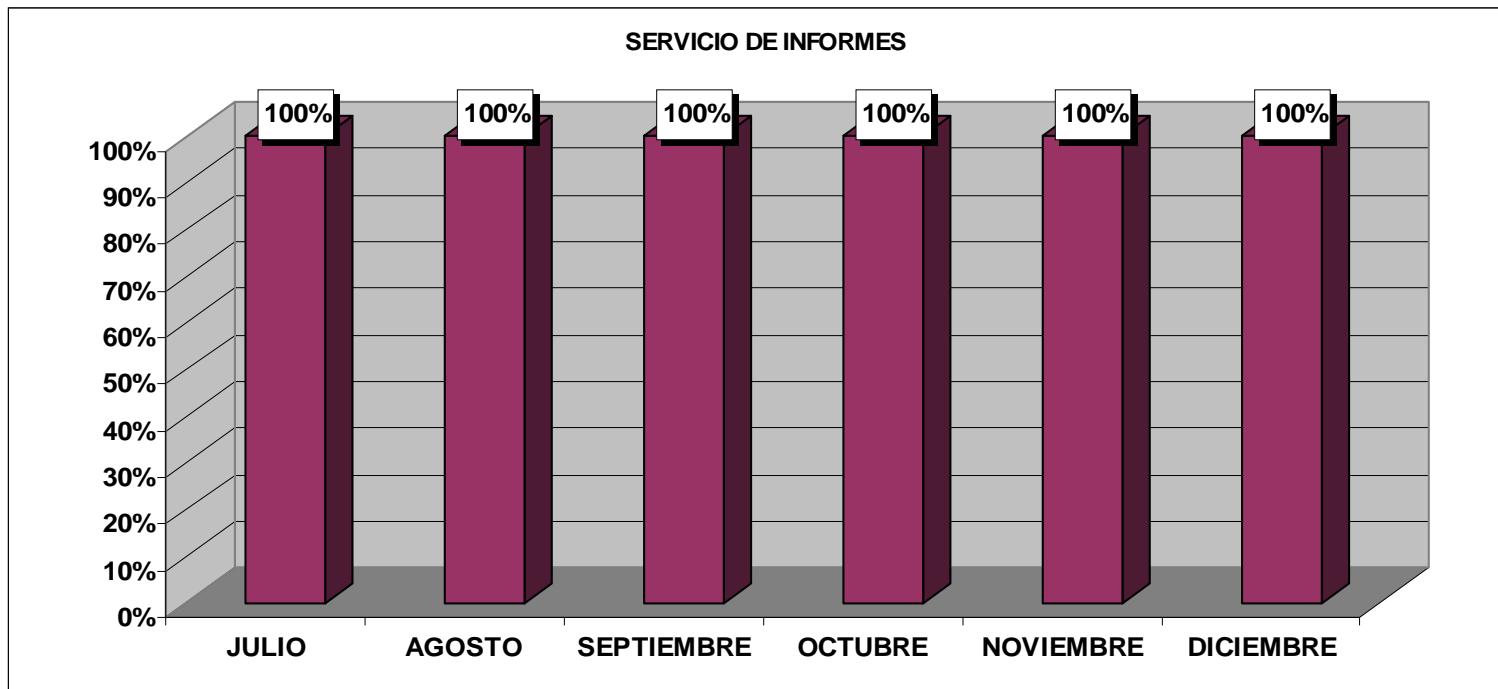
	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
Nº de Servicios atendidos	532		465		396		602		503		374	
Resueltos en plazo	521	97,70%	461	97,66%	396	100%	593	91,68%	503	100%	361	96,28%
Resueltos fuera de plazo	11	2,29%	4	2,34%	0	0%	9	8,32%	0	0%	13	3,72%
No resueltos	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Nº de Reproducciones	4795		2746		2276		3111		3257		2789	

**GRÁFICO GENÉRICO CINCO ARCHIVOS  
2º SEMESTRE 2012  
SERVICIO DE INFORMES**

**COMPROMISO:** Emisión de los informes solicitados en el plazo de 5 días

**INDICADOR:** Porcentaje de informes emitidos en dicho plazo

**ESTÁNDAR:** 95%

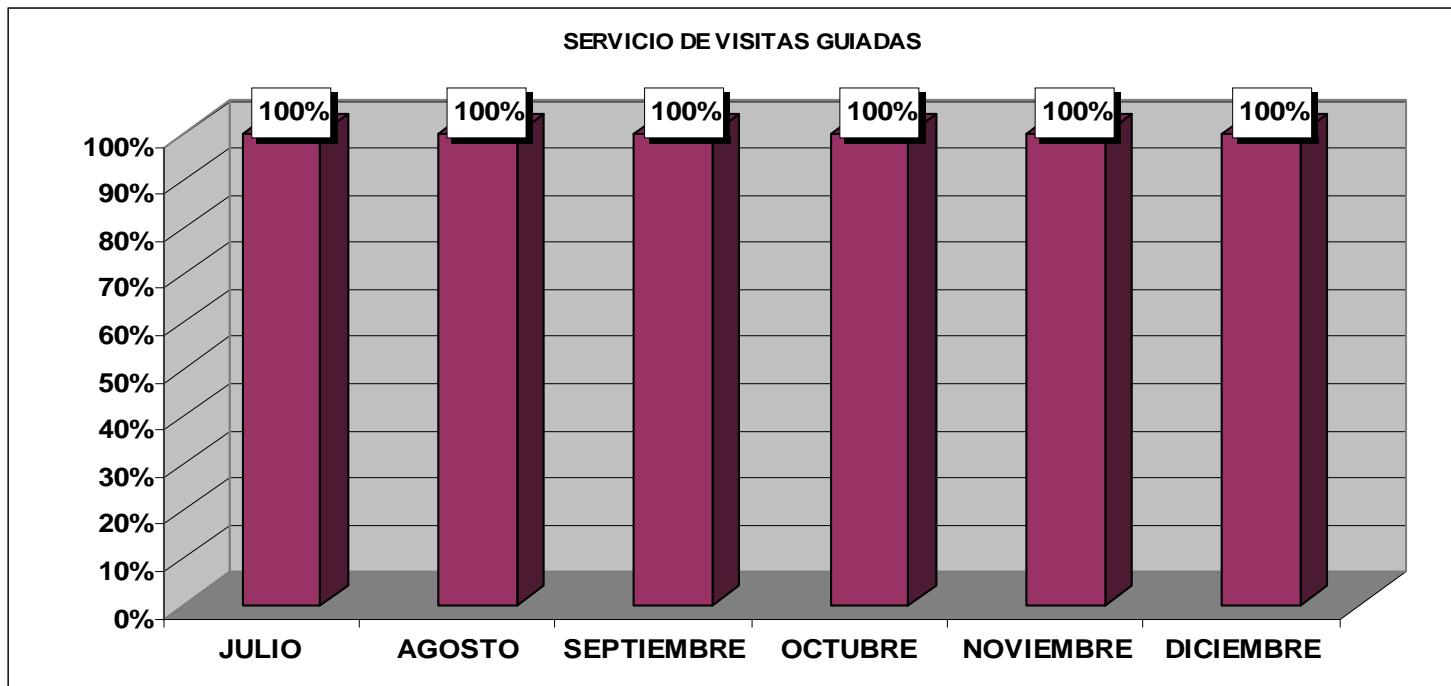


**GRÁFICO GENÉRICO CINCO ARCHIVOS**  
**2º SEMESTRE 2012**  
**SERVICIO DE VISITAS GUIADAS**

**COMPROMISO:** Se atenderán las visitas guiadas al archivo a grupos que lo soliciten con un mes de antelación

**INDICADOR:** Nº de visitas guiadas a grupos realizadas al archivo en tiempo no superior a un mes desde su solicitud

**ESTÁNDAR:** 95%



	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
<b>Nº de Visitas solicitadas</b>	2		4		1		3		4		5	
<b>Resueltas en plazo</b>	2	100%	4	100%	1	100%	3	100%	4	100%	5	100%
<b>Resueltas fuera de plazo</b>	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>No resueltas</b>	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>Nº de Visitantes</b>	12		11		1		19		48		75	

**GENÉRICO CINCO ARCHIVOS**  
**2012**  
**SERVICIO DE ACTOS CULTURALES**

**COMPROMISO:** Se planificarán actos culturales y educativos en materia de archivos

**INDICADOR:** Nº de actos culturales educativos en materia de archivos respecto a la planificación anual

**ESTÁNDAR:** 95 %

	ACTOS REALIZADOS	ACTOS PREVISTOS ANUALMENTE	ASISTENTES	PORCENTAJE
ENERO	6		185	
FEBRERO	2		501	
MARZO	16		625	
ABRIL	9		478	
MAYO	16		8190	
JUNIO	19		633	
JULIO	11		453	
AGOSTO	9		627	
SEPTIEMBRE	15		14693	
OCTUBRE	18		214	
NOVIEMBRE	31		4591	
DICIEMBRE	14		404	
<b>TOTAL</b>	<b>166</b>	<b>67</b>	<b>31594</b>	<b>247,76%</b>