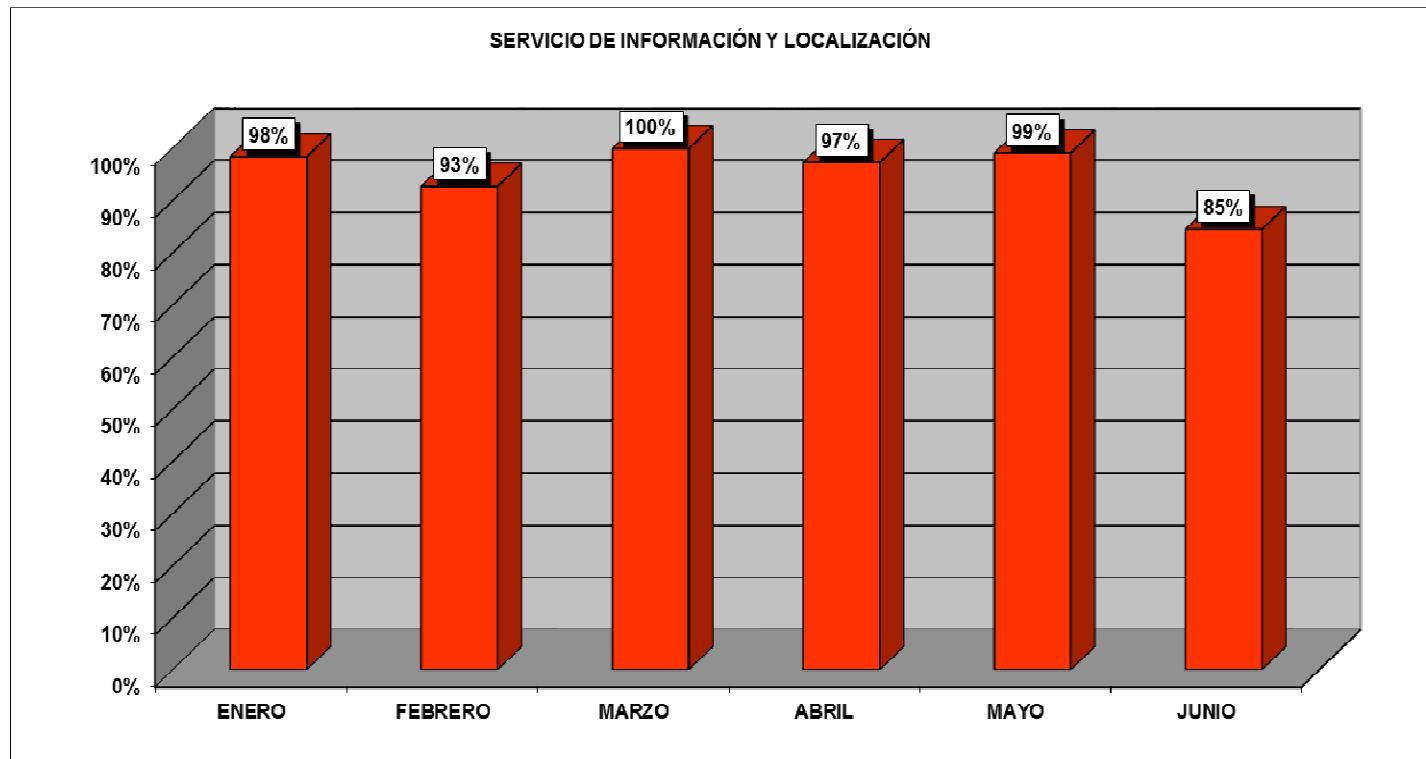


**ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE TOLEDO  
1ºSEMESTRE DE 2018  
SERVICIO DE INFORMACIÓN Y LOCALIZACIÓN**

**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: 95%**

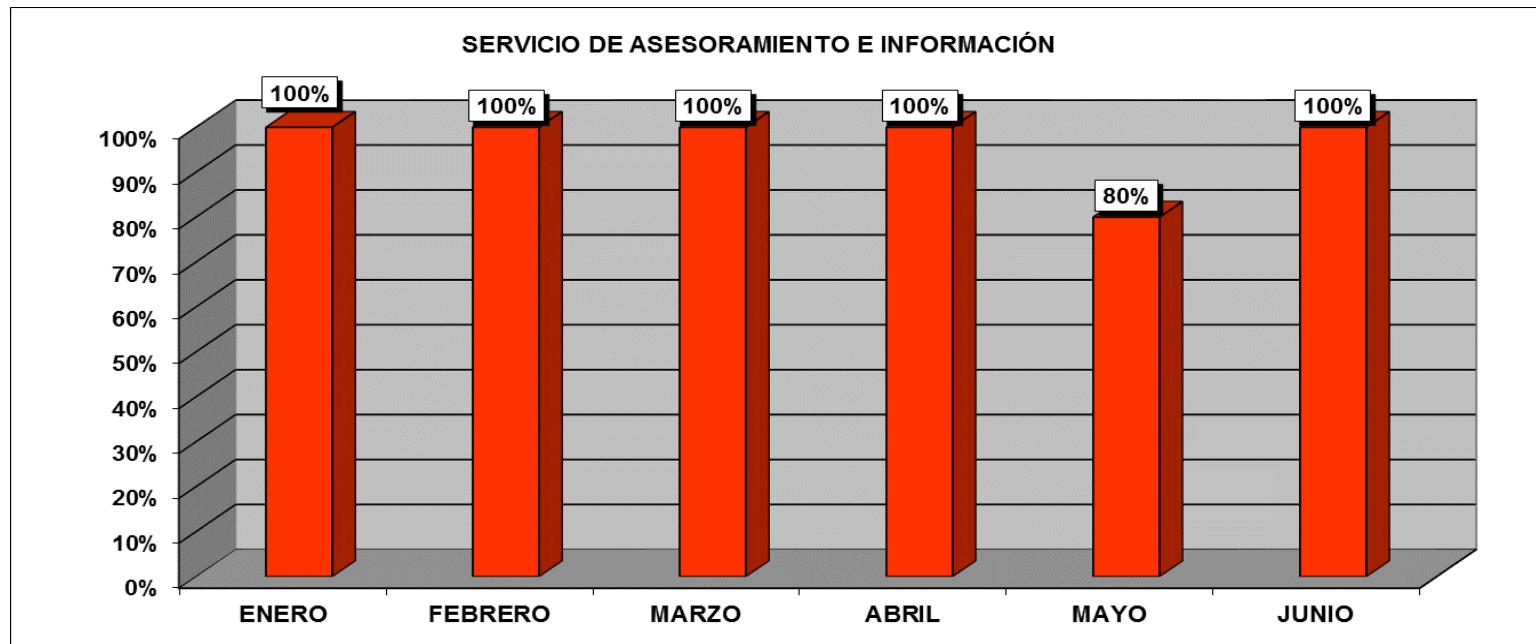


**ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE TOLEDO  
1º SEMESTRE 2018  
SERVICIO DE ASESORAMIENTO E INFORMACIÓN**

**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%

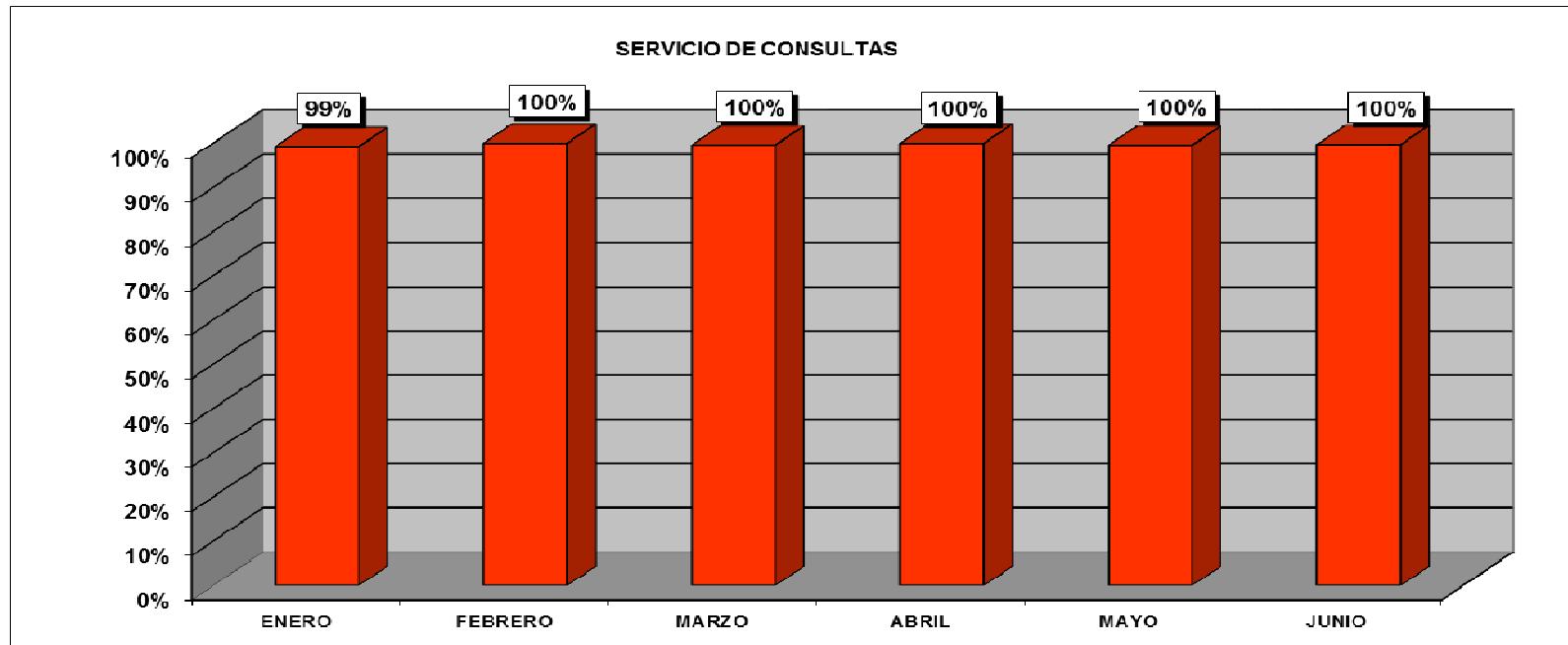


**ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE TOLEDO**  
**1º SEMESTRE 2018**  
**SERVICIO DE CONSULTAS**

**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%



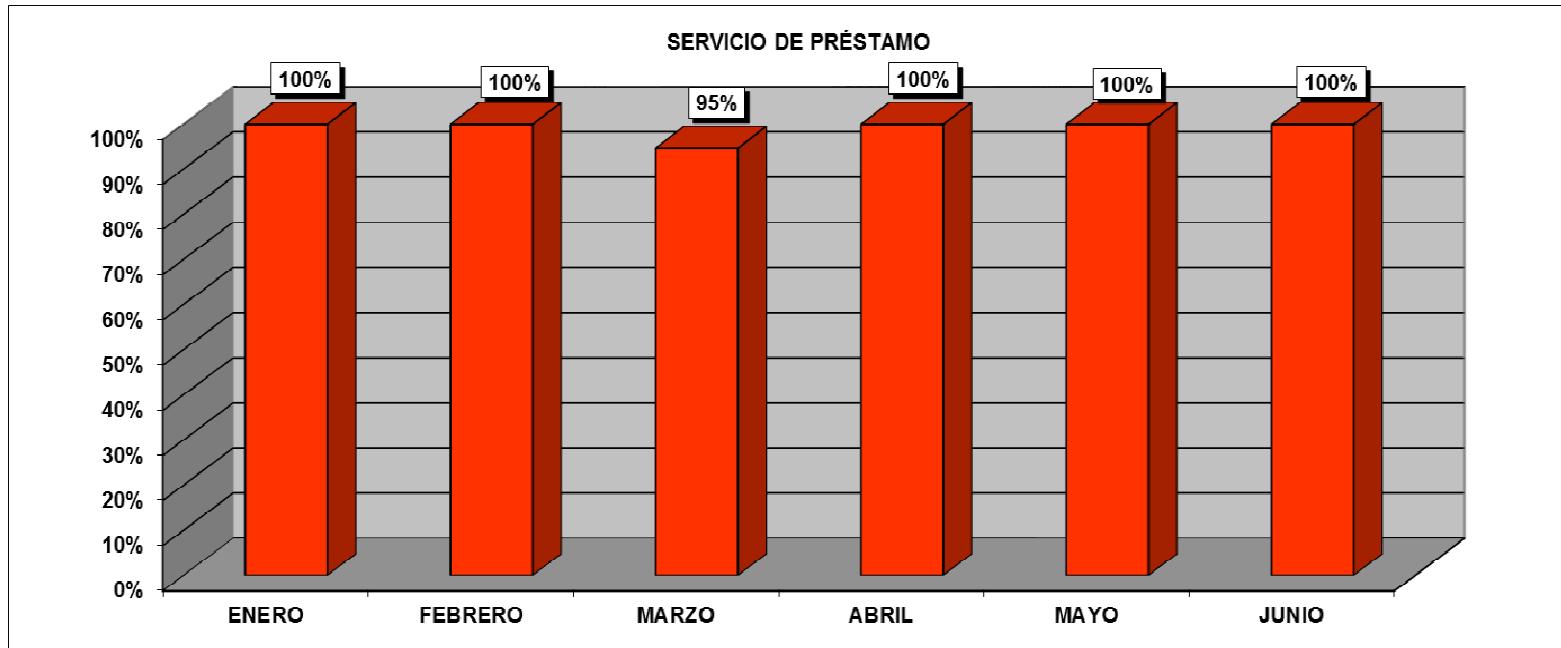
	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO		TOTAL	
Nº de Servicios atendidos	262		370		255		403		456		344		2.090	
Resueltos en plazo	260	99,24%	370	100%	254	99,61%	403	100%	454	99,56%	343	99,71%	2.084	100%
Resueltos fuera de plazo	1	0,38%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0,44%	1	0,29%	4	0%
No resueltos	1	0,38%	0	0%	1	0,39%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0%

**ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE TOLEDO  
1º SEMESTRE 2018  
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

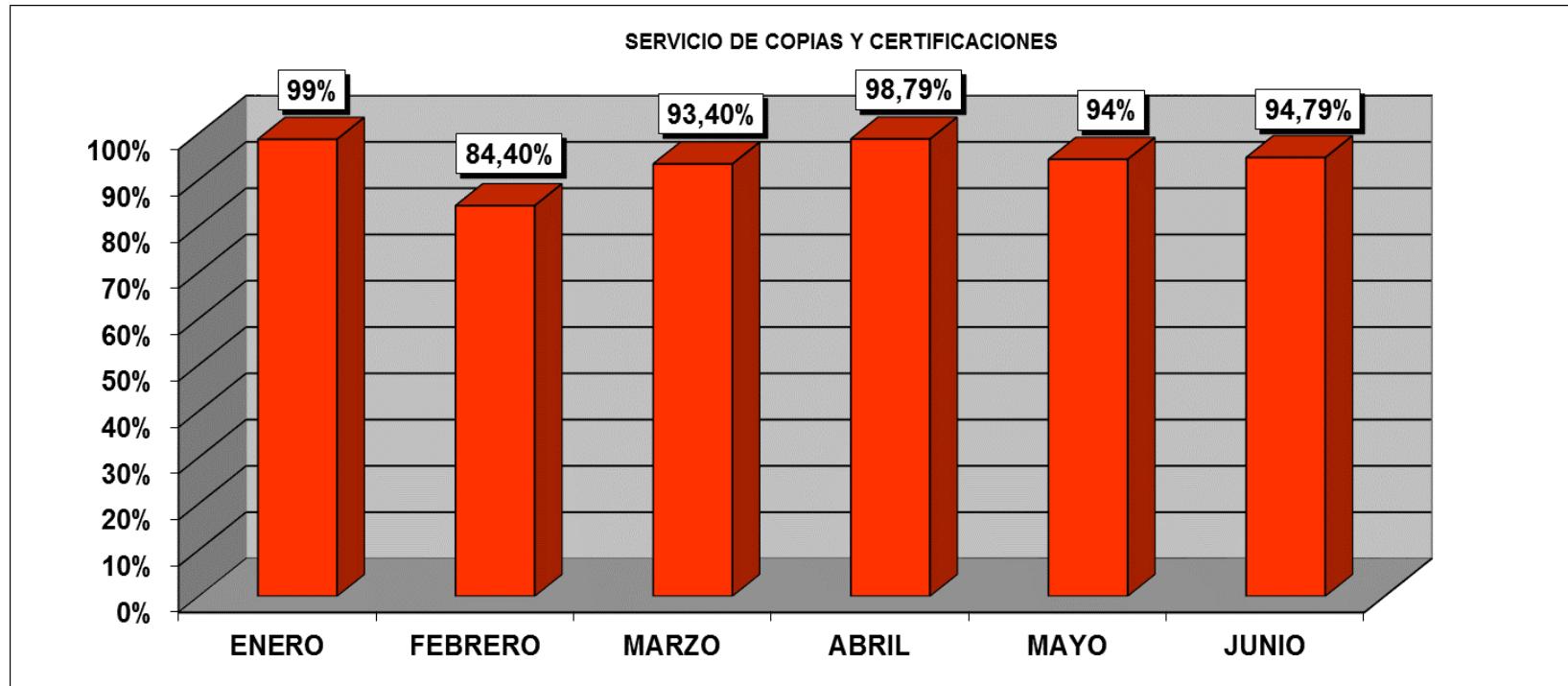
**ESTÁNDAR:** 95%



**ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE TOLEDO**  
**1º SEMESTRE 2018**  
**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%



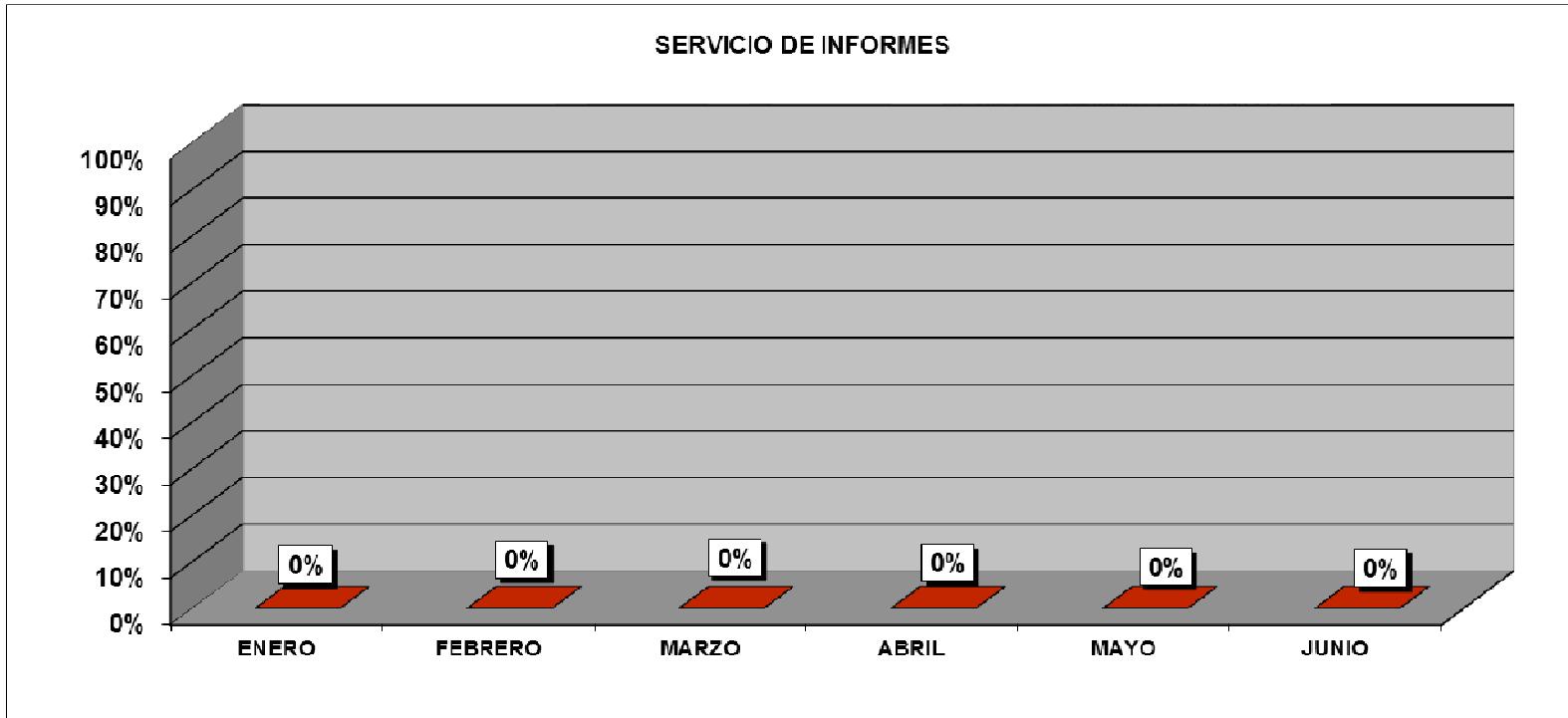
	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO		TOTAL	
Nº de Servicios atendidos	79		218		106		248		196		192		1039	
Resueltos en plazo	78	98,73%	184	84,40%	99	93,40%	245	98,79%	185	94,39%	182	94,79%	973	93,65%
Resueltos fuera de plazo	1	1,27%	34	15,60%	7	6,60%	3	1,21%	11	5,61%	10	5,21%	66	6,35%
No resueltos	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Nº de Reproducciones	423		1604		482		11076		2158		2055		17.798	

ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE TOLEDO  
1º SEMESTRE 2018  
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%



	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Nº de Servicios atendidos							
Resueltos en plazo							
Resueltos fuera de plazo							
No resueltos							