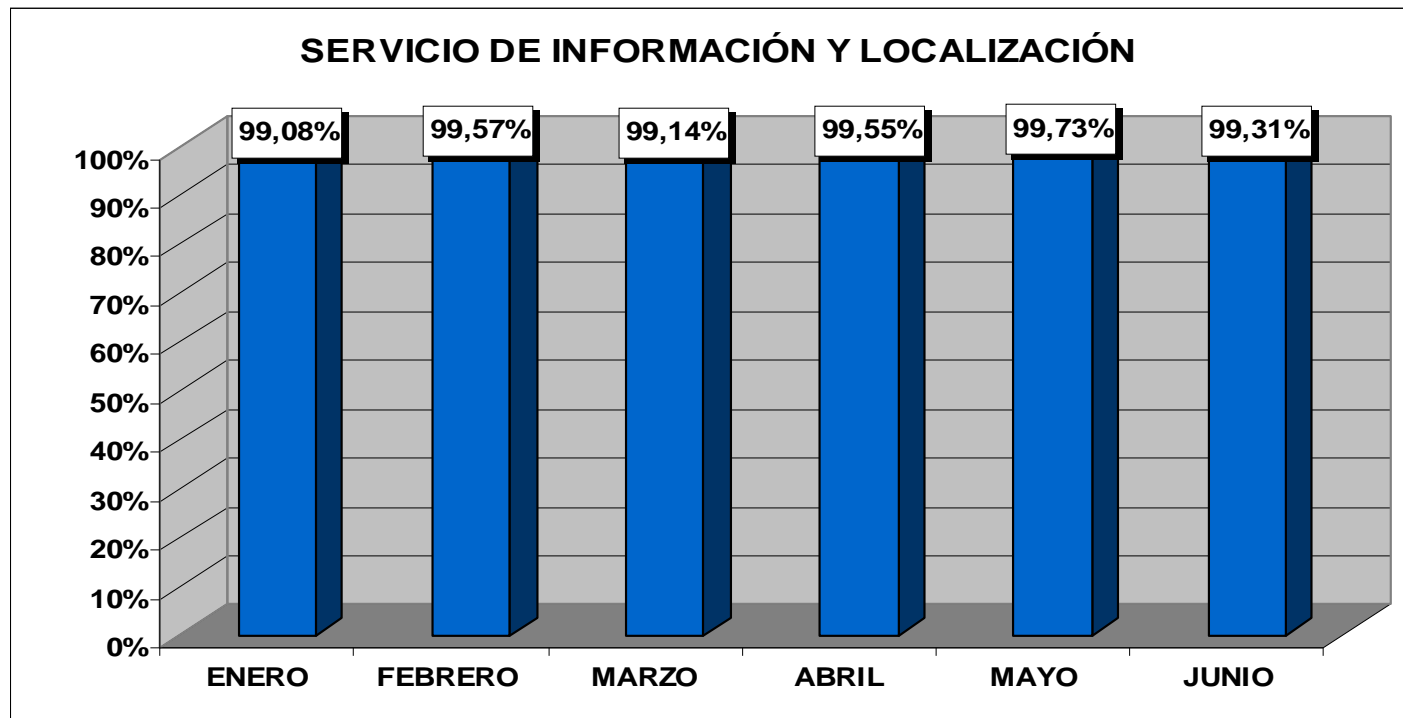


**GRÁFICO GENÉRICO CINCO ARCHIVOS**  
**1º SEMESTRE 2012**  
**SERVICIO DE INFORMACIÓN Y LOCALIZACIÓN**

**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%



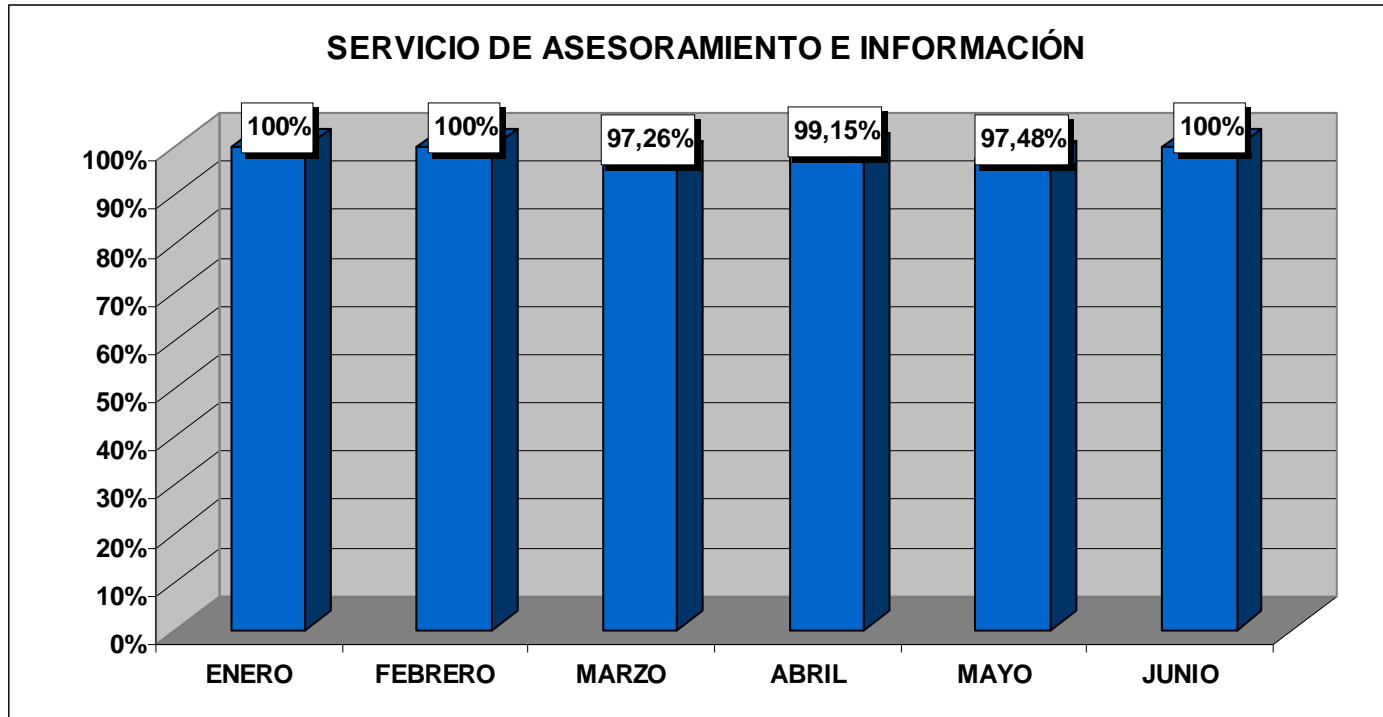
	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO	
Nº de Servicios atendidos	546		699		934		663		753		720	
Resueltos en plazo	541	99,08%	696	99,57%	926	99,14%	660	99,55%	751	99,73%	715	99,31%
Resueltos fuera de plazo	5	0,92%	3	0,43%	7	0,75%	2	0,30%	1	0,13%	4	0,56%
No resueltos	0	0%	0	0%	1	0,11%	1	0,15%	1	0,13%	1	0,14%

**GRÁFICO GENÉRICO CINCO ARCHIVOS**  
**1º 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%



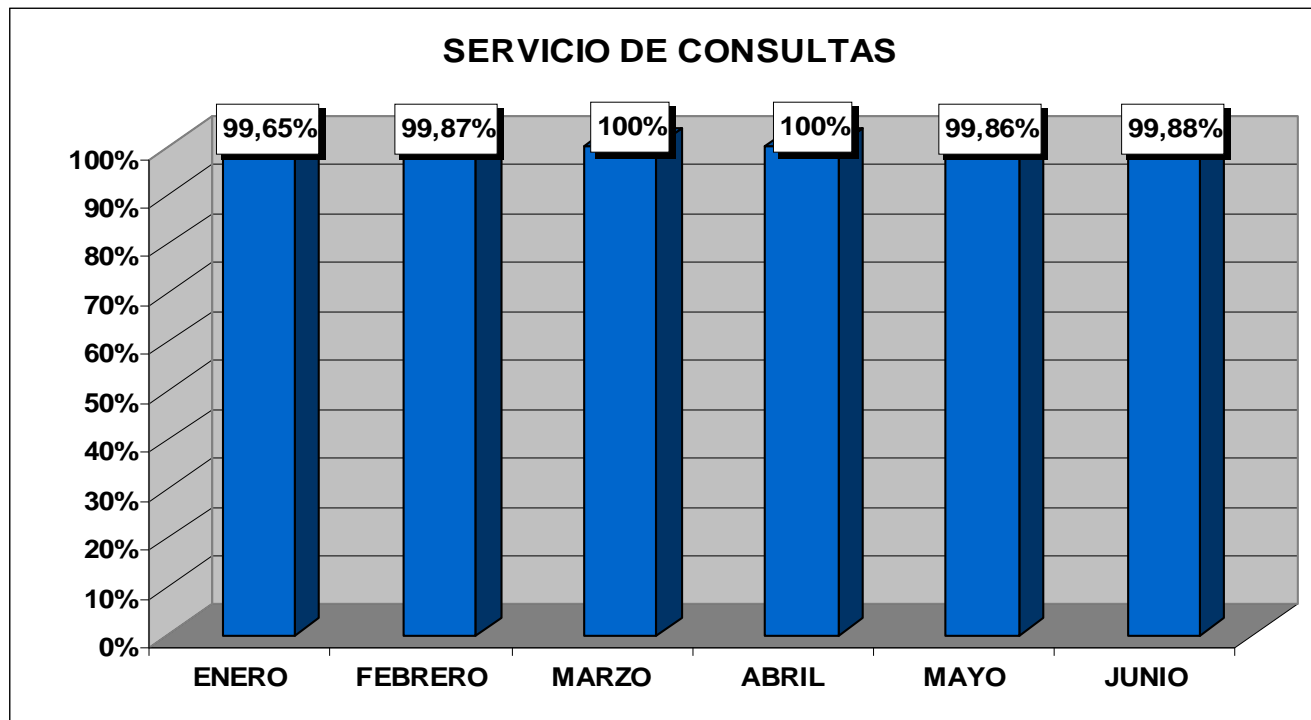
	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO	
Nº de Servicios atendidos	80		59		146		117		159		211	
Resueltos en plazo	80	100%	59	100%	142	97,26%	116	99,15%	155	97,48%	211	100%
Resueltos fuera de plazo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	1,89%	0	0%
No resueltos	0	0%	0	0%	4	2,74%	1	0,85%	1	0,63%	0	0%

**GRÁFICO GENÉRICO CINCO ARCHIVOS**  
**1º 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%



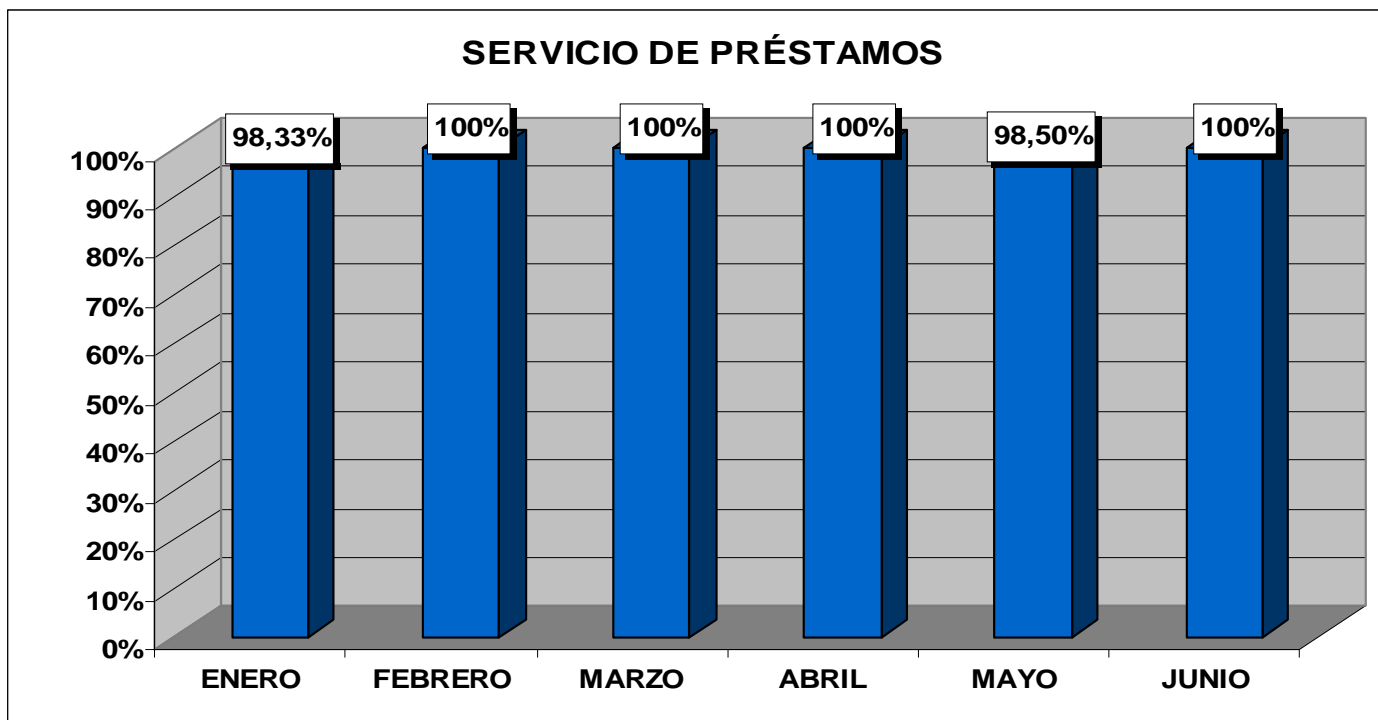
	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO	
Nº de Servicios atendidos	1428		1548		1854		1766		2767		1605	
Resueltos en plazo	1423	99,65%	1546	99,87%	1854	100%	1766	100%	2763	99,86%	1603	99,88%
Resueltos fuera de plazo	2	0,14%	2	0,13%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
No resueltos	3	0,21%	0	0%	0	0%	0	0%	4	0,14%	2	0,12%

**GRÁFICO GENÉRICO CINCO ARCHIVOS**  
**1º 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%



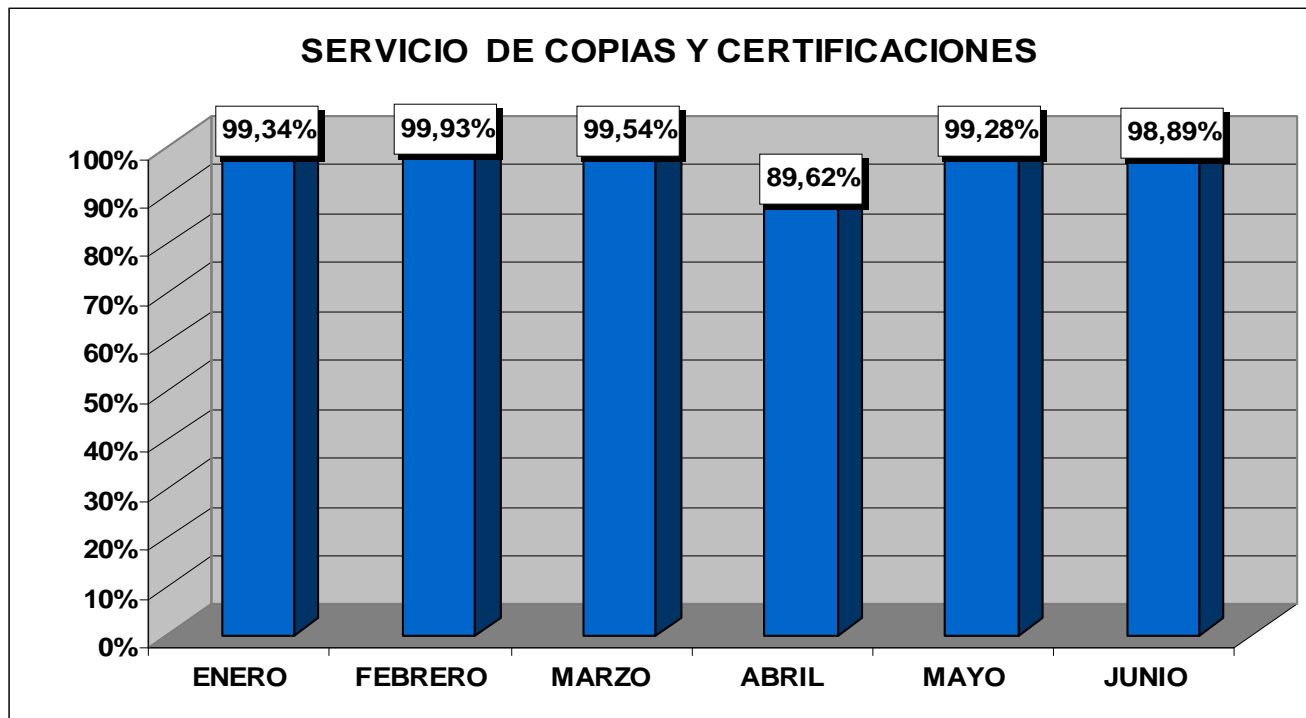
	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO	
Nº de Servicios atendidos	120		127		165		184		200		139	
Resueltos en plazo	118	98,33%	127	100%	165	100%	184	100%	197	98,50%	139	100%
Resueltos fuera de plazo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	1%	0	0%
No resueltos	2	1,67%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0,50%	0	0%

**GRÁFICO GENÉRICO CINCO ARCHIVOS**  
**1º 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%



	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO	
Nº de Servicios atendidos	506		588		696		517		668		700	
Resueltos en plazo	498	99,34%	587	99,93%	688	99,54%	511	89,62%	666	99,28%	694	98,89%
Resueltos fuera de plazo	8	0,65%	1	0,06%	8	0,45%	3	1,29%	2	0,72%	6	1,106%
No resueltos	0	0%	0	0%	0	0%	3	9,09%	0	0%	0	0%
Nº de Reproducciones	3587		8403		6613		5272		8028		9570	

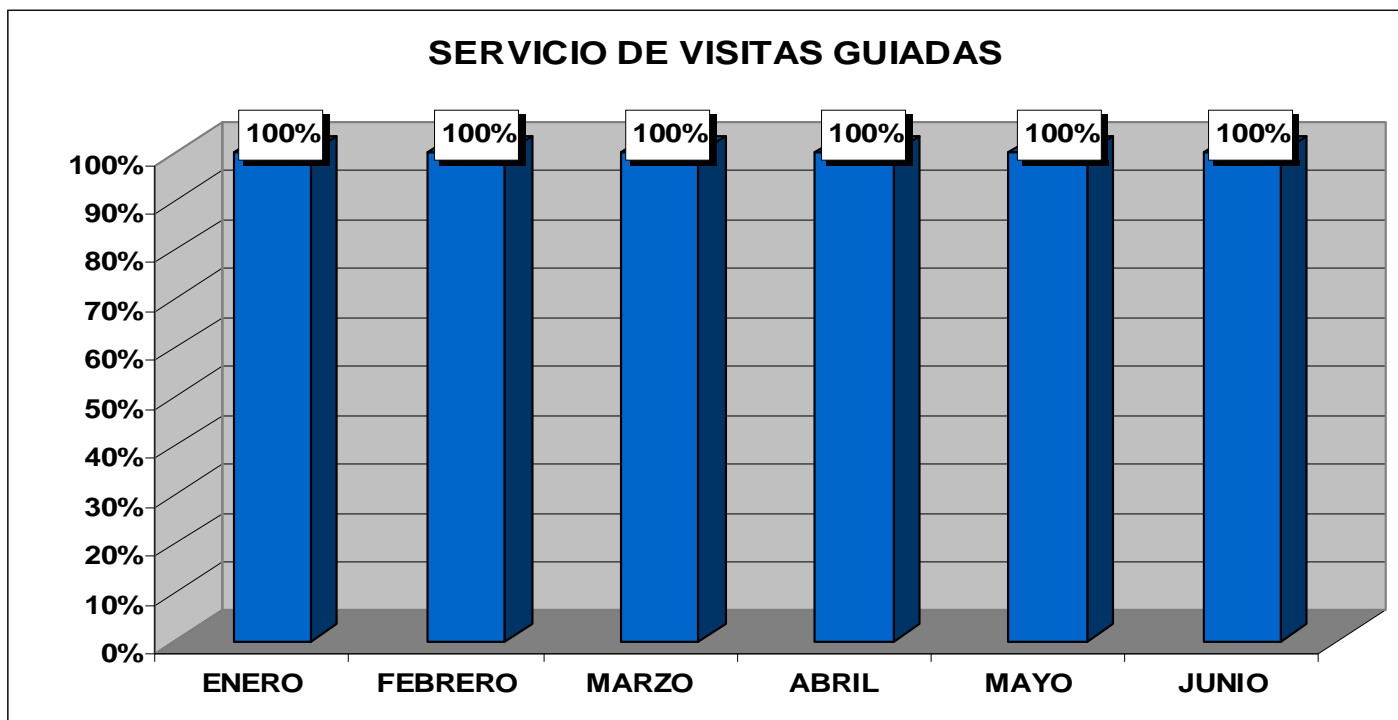


**GRÁFICO GENÉRICO CINCO ARCHIVOS  
1º SEMESTRE 2012  
SERVICIO DE VISITAS GUIADAS**

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

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

**ESTÁNDAR:** 95%



	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO	
Nº de Visitas solicitadas	7		3		11		11		10		11	
Resueltas en plazo	7	100%	3	100%	11	100%	11	100%	10	100%	11	100%
Resueltas fuera de plazo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
No realizadas	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Nº de Visitantes	99		63		230		274		239		173	

