

ARCHIVOS HISTORICOS PROVINCIALES GENERICO

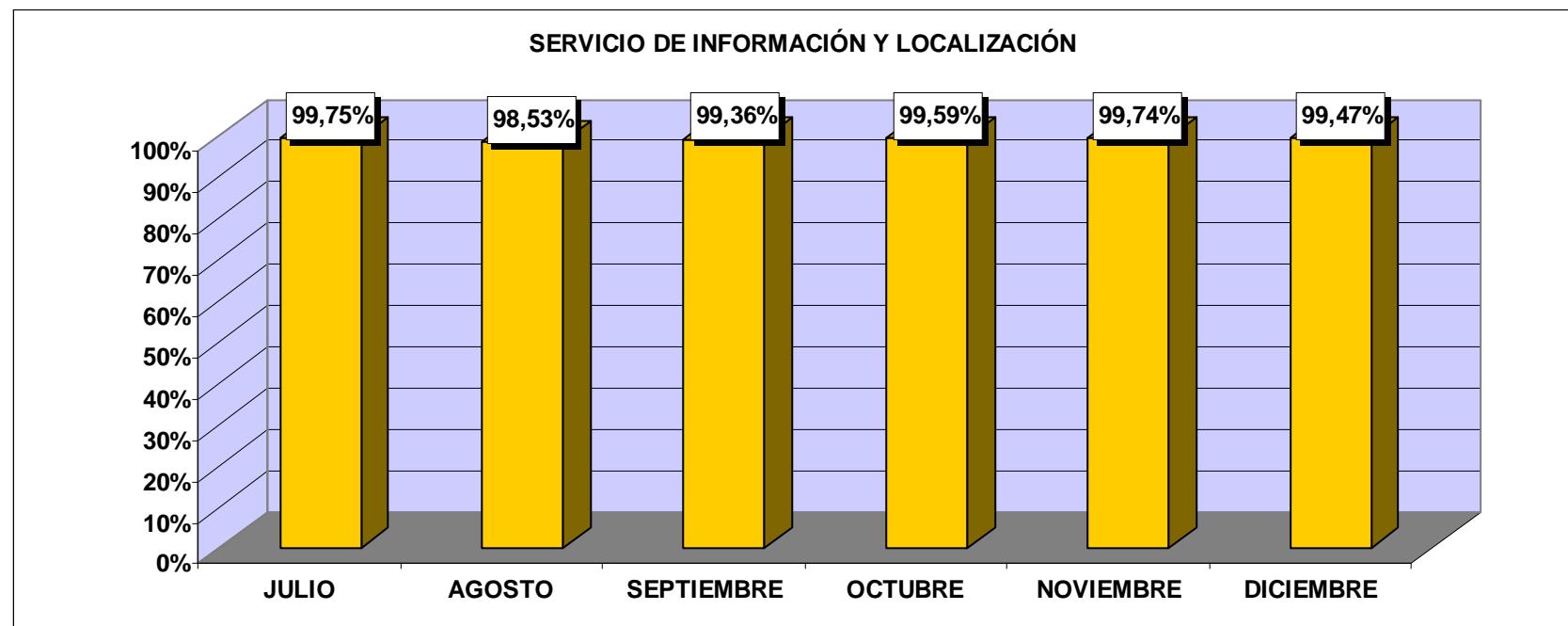
CARTA DE SERVICIOS 2º Semestre 2013

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 consultas solicitadas

ESTÁNDAR: 95%



	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE		TOTAL	
Nº de Servicios atendidos	790		680		629		976		778		380		4.233	
Resueltos en plazo	788	99,75%	670	98,53%	625	99,36%	972	99,59%	776	99,74%	378	99,47%	4.209	99,43%
Resueltos fuera de plazo	2	0,25%	10	1,47%	4	0,64%	4	0,41%	2	0,26%	2	0,53%	24	0,57%
No resueltos	0	0,00%	0	0,00%	0	0%	0	0%	0	0,0%	0	0%	0	0%

ARCHIVOS HISTORICOS PROVINCIALES GENERICO

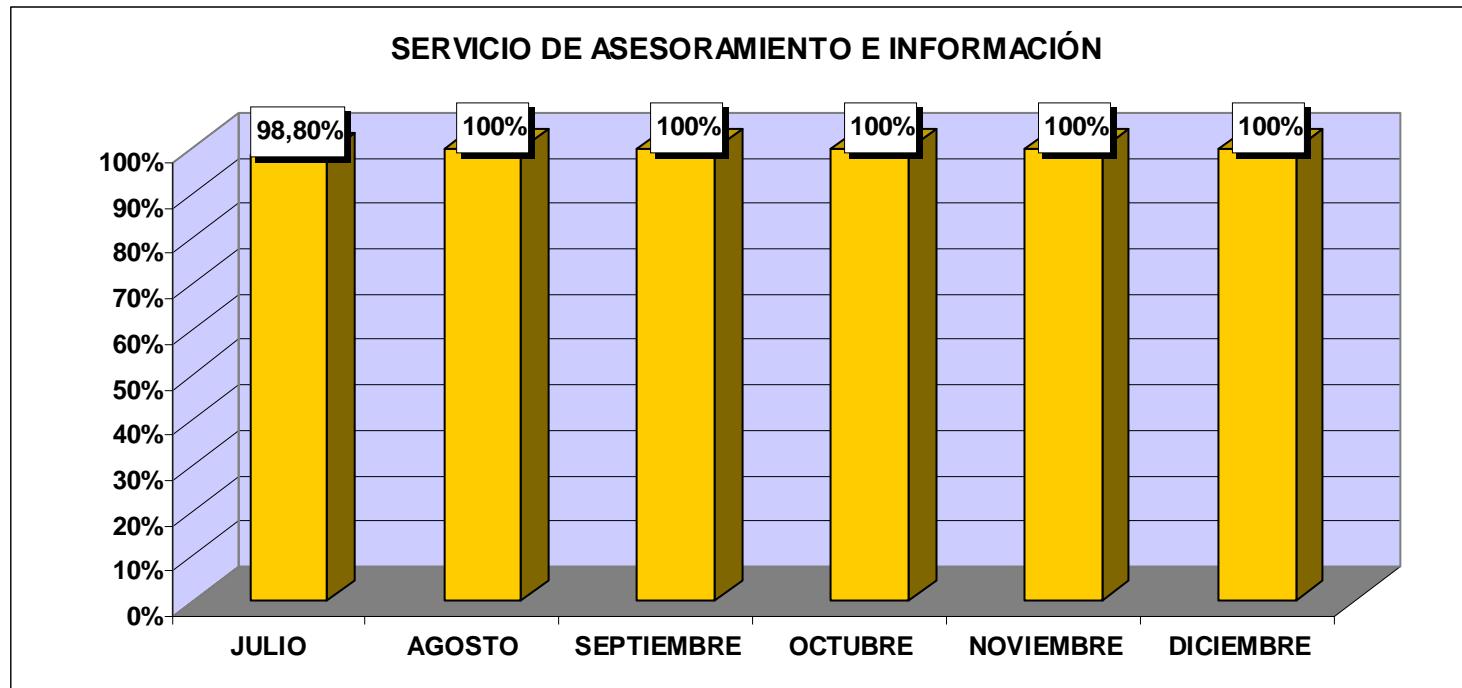
CARTA DE SERVICIOS 2º Semestre 2013

ASESORAMIENTO E INFORMACIÓN

COMPROMISO: Asesamiento 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%



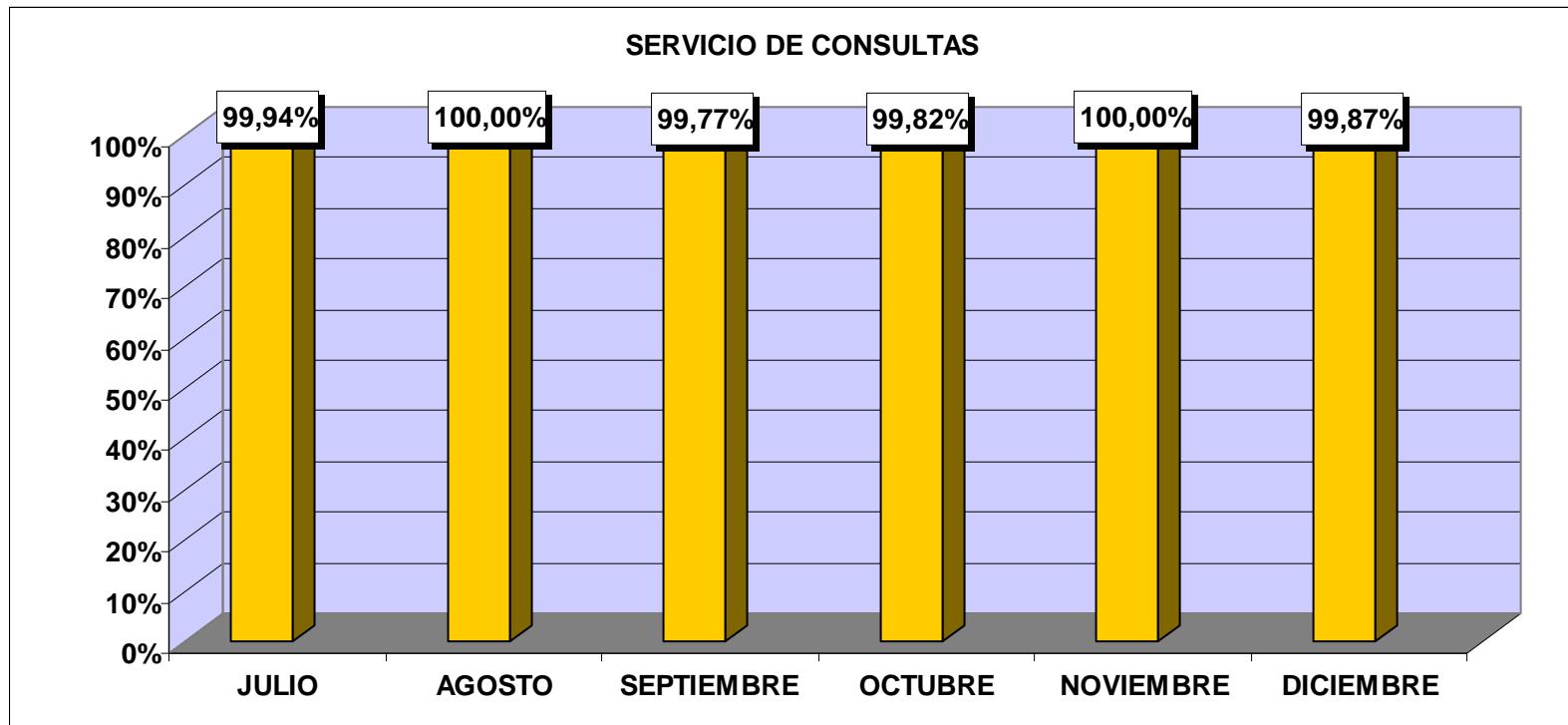
ARCHIVOS HISTORICOS PROVINCIALES GENERICO
CARTA DE SERVICIOS 2º Semestre 2013

CONSULTAS REMITIDAS AL ARCHIVO

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		TOTAL	
Nº de Servicios atendidos	1.600		1.804		1.730		2.180		1.779		1.531		10.624	
Resueltos en plazo	1.599	99,94%	1.804	100%	1.726	99,77%	2.176	99,82%	1.779	100%	1.529	99,87%	10.613	99,90%
Resueltos fuera de plazo	0	0%	0	0%	2	0,12%	4	0,18%	0	0%	2	0,13%	8	0,08%
No resueltos	1	0,06%	0	0%	2	0,12%	0	0%	0	0%	0	0%	3	0,03%

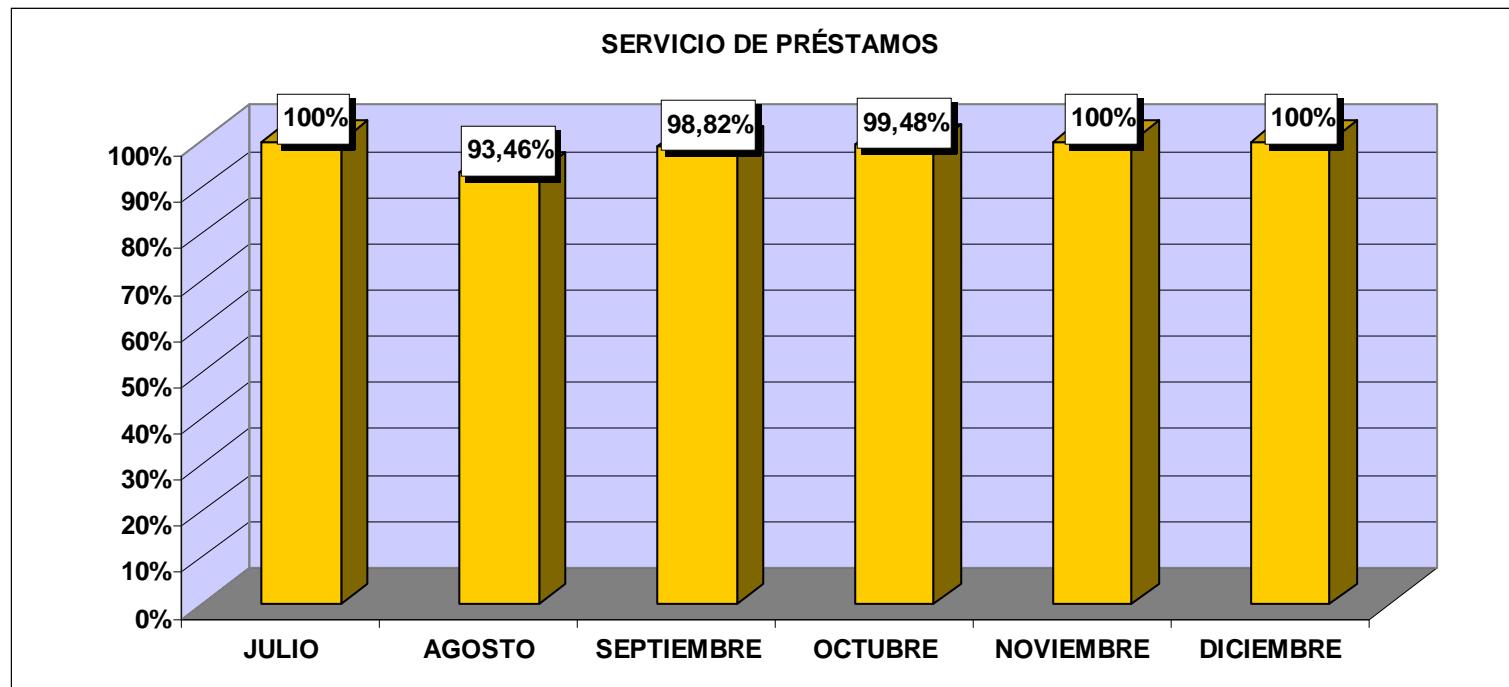
ARCHIVOS HISTORICOS PROVINCIALES GENERICO
CARTA DE SERVICIOS 2º Semestre 2013

PRÉSTAMO

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		TOTAL	
Nº de Servicios atendidos	141		107		170		193		171		117		899	
Resueltos en plazo	141	100%	100	93,46%	168	98,82%	192	99,48%	171	100,00%	117	100%	889	98,89%
Resueltos fuera de plazo	0	0%	0	0%	1	0,59%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0,11%
No resueltos	0	0%	7	6,54%	1	0,59%	1	0,52%	0	0%	0	0%	9	1,00%

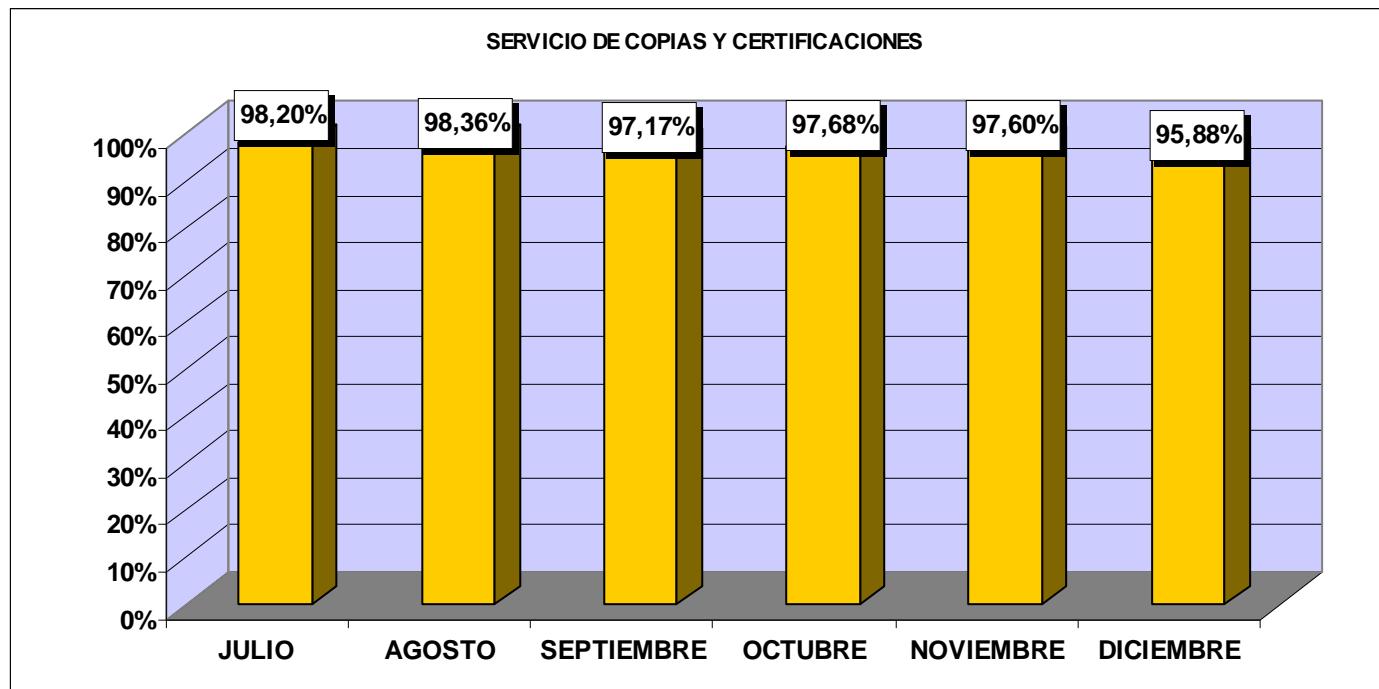
ARCHIVOS HISTORICOS PROVINCIALES GENERICO
CARTA DE SERVICIOS 2º Semestre 2013

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		TOTAL	
Nº de Servicios atendidos	445		365		494		518		499		340		2.661	
Resueltos en plazo	437	98,20%	359	98,36%	480	97,17%	506	97,68%	487	97,60%	326	95,88%	2.595	97,52%
Resueltos fuera de plazo	8	1,80%	6	1,64%	14	2,83%	12	2,32%	12	2,40%	14	4,12%	66	2,48%
No resueltos	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Nº de Reproducciones	3.246		1.880		3.943		3.713		4.044		8.811		25.637	

ARCHIVOS HISTORICOS PROVINCIALES GENERICO

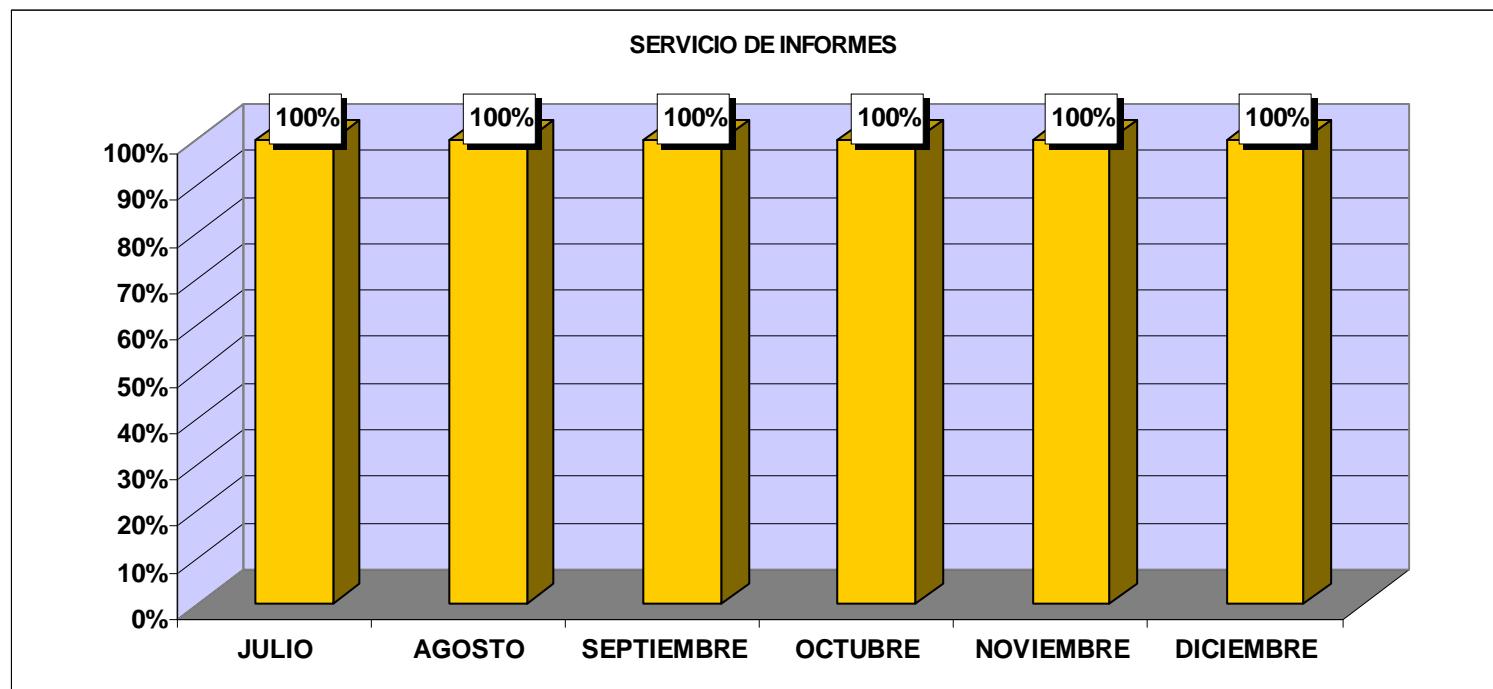
CARTA DE SERVICIOS 2º Semestre 2013

EMISIÓN DE INFORMES

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

INDICADOR: Porcentaje de informes emitidos en dicho plazo

ESTÁNDAR: 95%



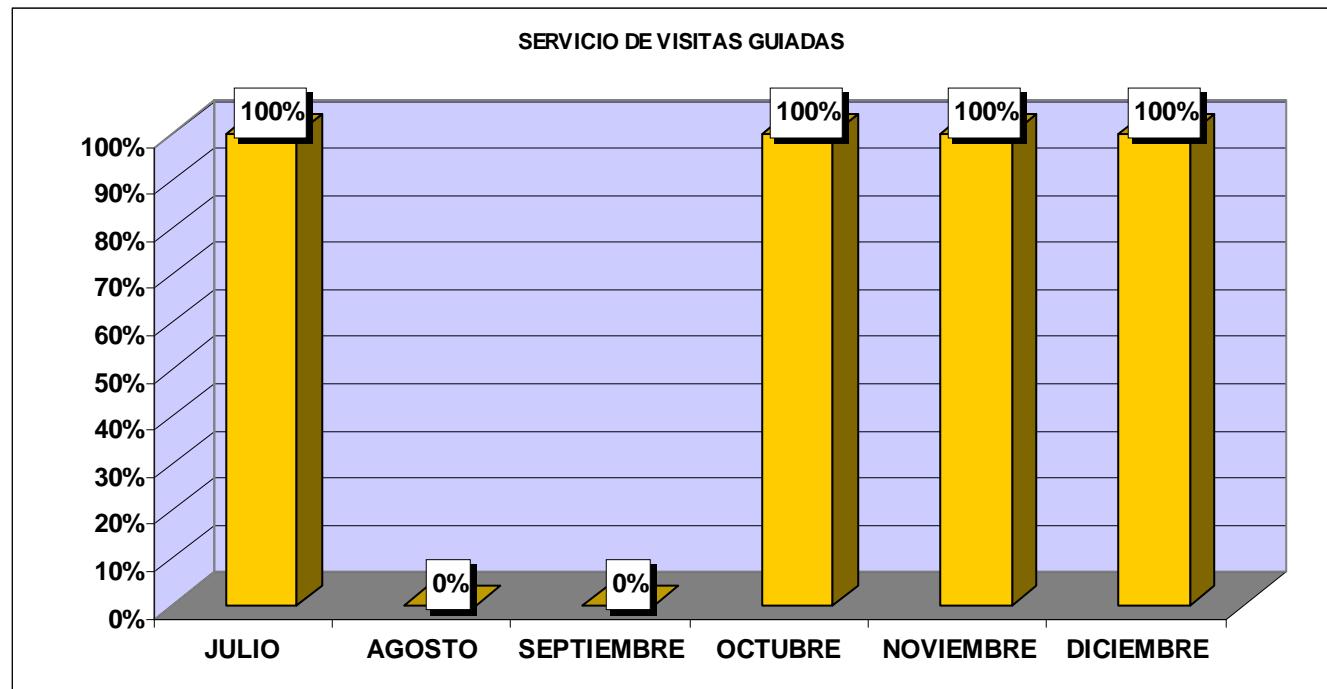
ARCHIVOS HISTORICOS PROVINCIALES GENERICO
CARTA DE SERVICIOS 2º Semestre 2013

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		TOTAL	
Nº de Visitas solicitadas	7		0		0		2		3		3		15	
Resueltas en plazo	7	100%	0	0%	0	0%	2	100%	3	100%	3	100%	15	100%
Resueltas fuera de plazo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
No resueltas	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Nº de Visitantes	29		0		0		52		139		54		274	