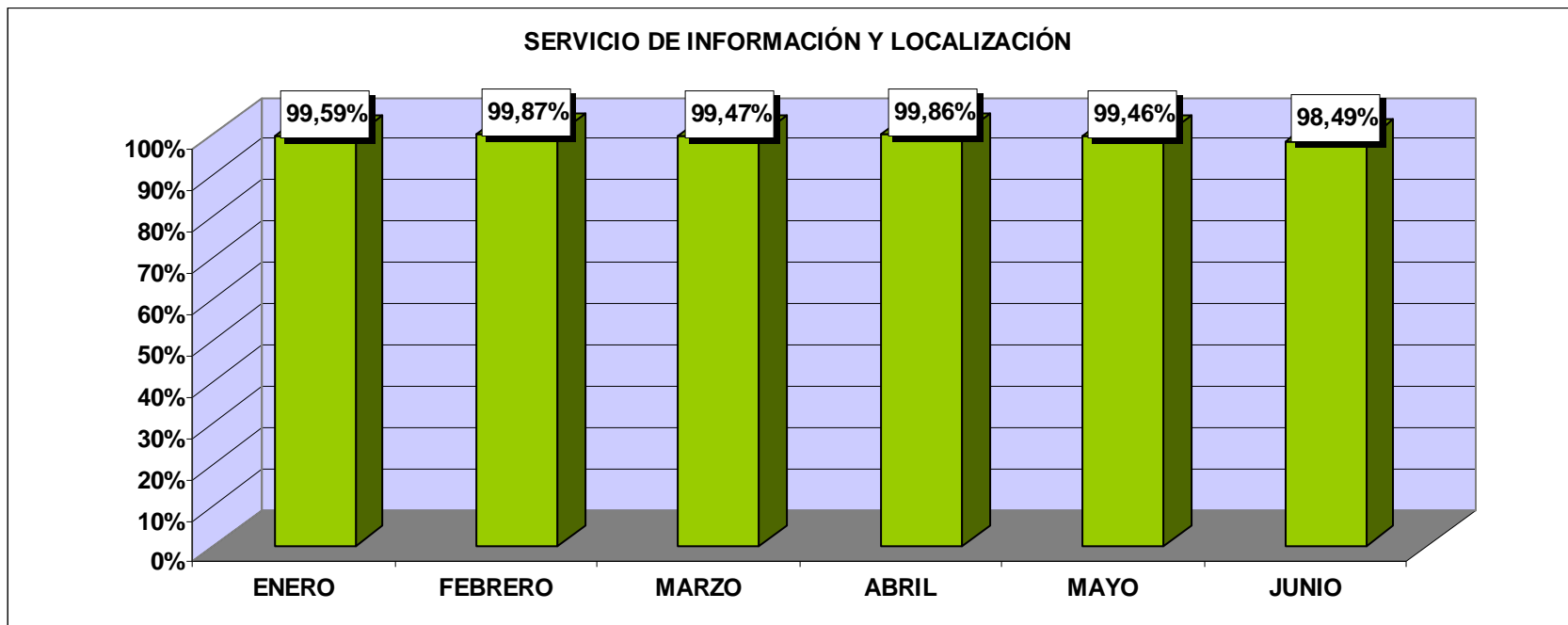


**GRÁFICO GENÉRICO CINCO ARCHIVOS**  
**1° SEMESTRE 2014**  
**SERVICIO DE INFORMACIÓN Y LOCALIZACIÓN**

**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	490		797		755		713		737		595	
Resueltos en plazo	488	99,59%	796	99,87%	751	99,47%	712	99,86%	733	99,46%	586	98,49%
Resueltos fuera de plazo	2	0,41%	1	0,13%	3	0,40%	1	0,14%	3	0,41%	9	1,51%
No resueltos	0	0%	0	0%	1	0,13%	0	0%	1	0,14%	0	0%



GRÁFICO GENÉRICO CINCO ARCHIVOS

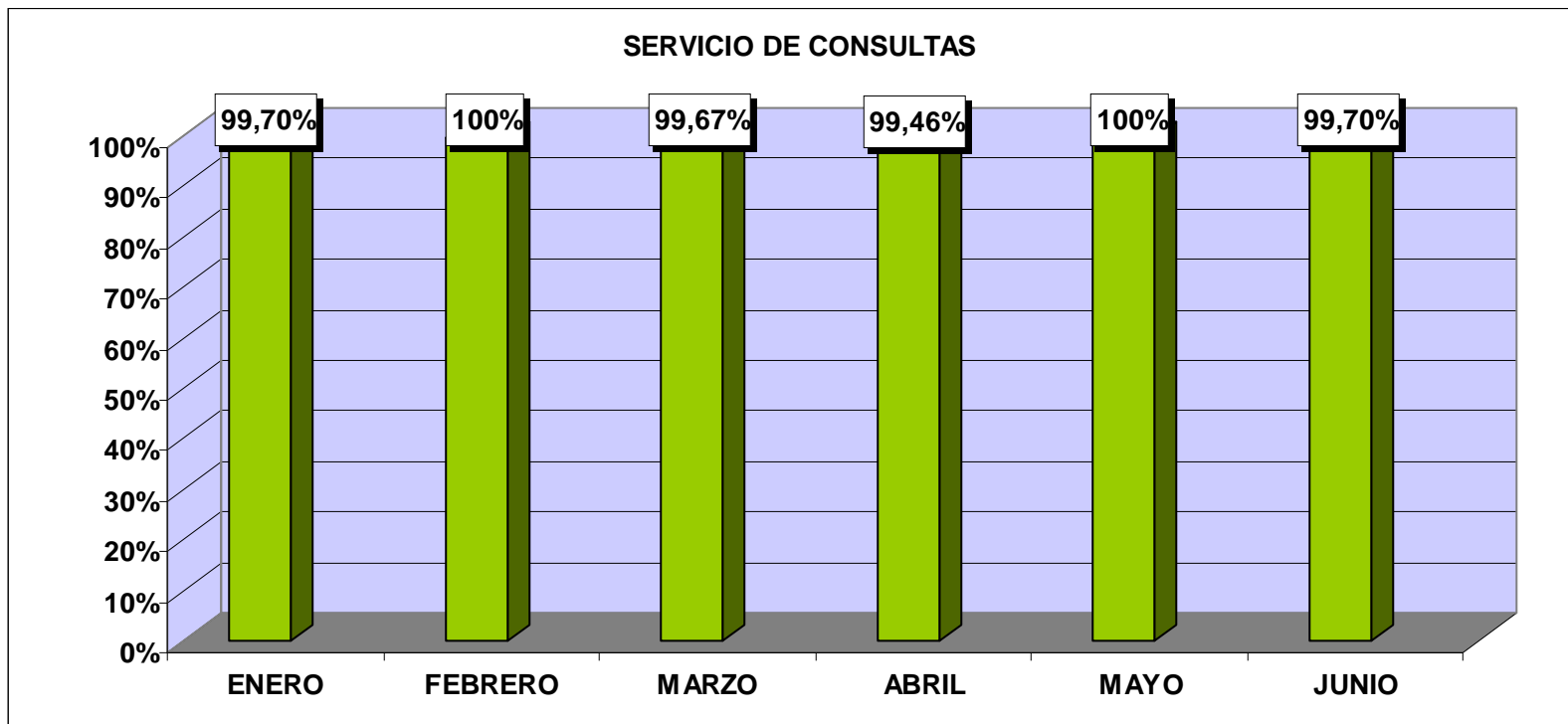
1º SEMESTRE 2014

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%



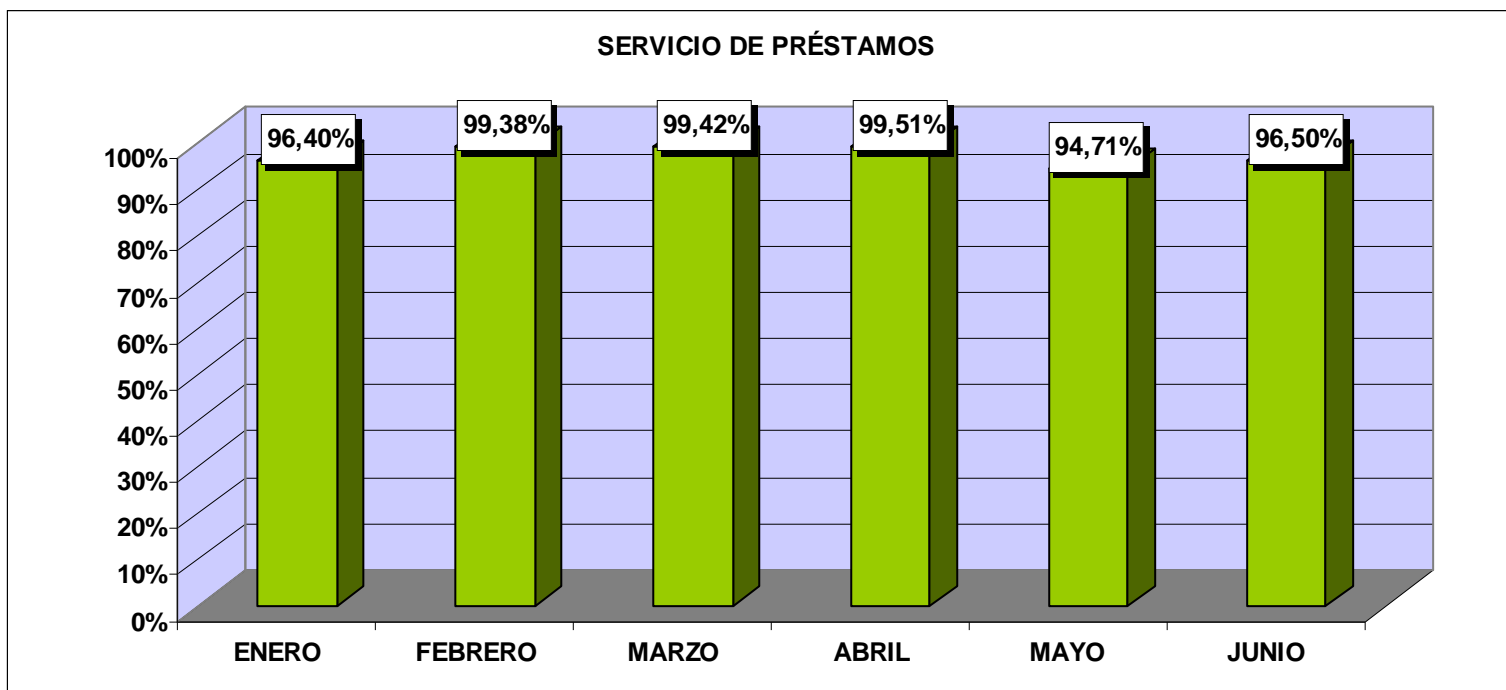
	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO	
Nº de Servicios atendidos	2.003		2.341		2.137		2.032		1.977		1.332	
Resueltos en plazo	1.997	99,70%	2.330	99,53%	2.130	99,67%	2.021	99,46%	1.972	99,75%	1.328	99,70%
Resueltos fuera de plazo	6	0,30%	7	0,30%	7	0,33%	9	0,44%	4	0,20%	1	0,08%
No resueltos	0	0%	4	0,17%	0	0%	2	0,10%	1	0,05%	3	0,23%

**GRÁFICO GENÉRICO CINCO ARCHIVOS**  
**1° SEMESTRE 2014**  
**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%



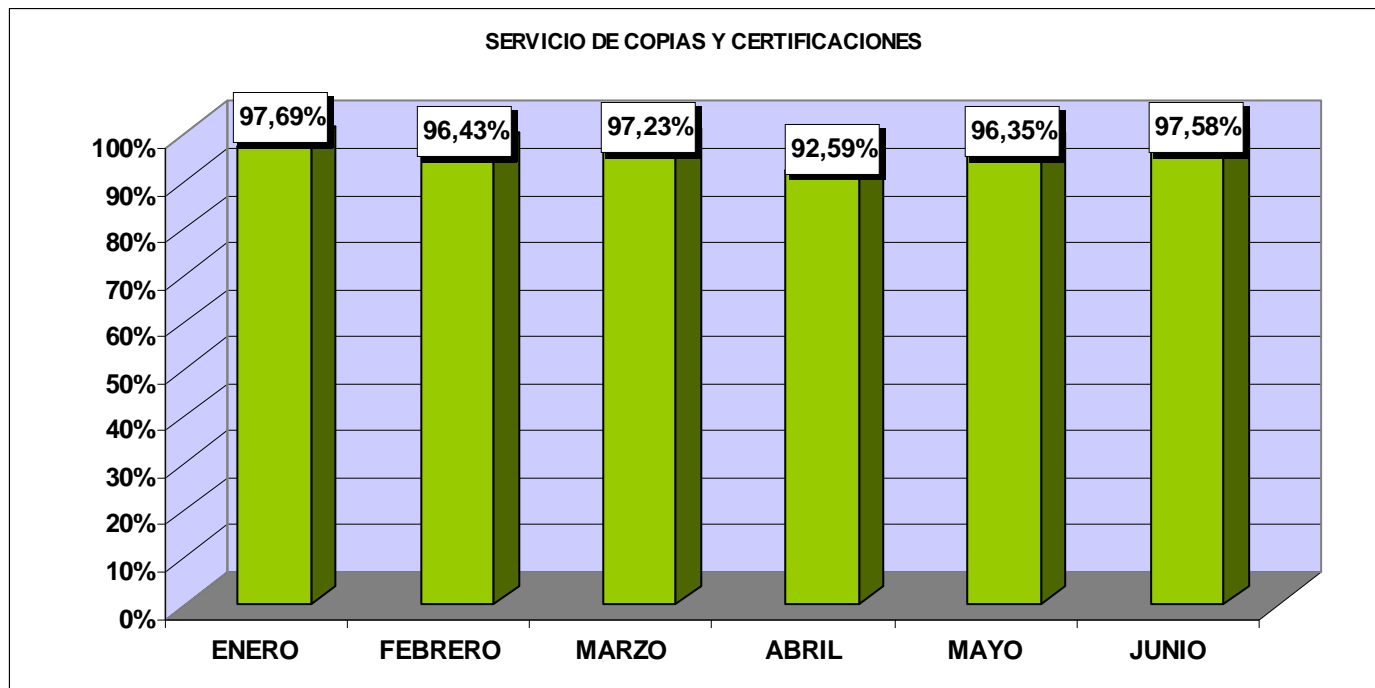
	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO	
Nº de Servicios atendidos	139		160		173		205		189		143	
Resueltos en plazo	134	96,40%	159	99,375%	172	99,42%	204	99,51%	179	94,71%	138	96,50%
Resueltos fuera de plazo	2	1,44%	1	0,625%	1	0,58%	0	0%	0	0%	0	0%
No resueltos	3	2,16%	0	0%	0	0,00%	1	0,49%	10	5,29%	5	3,50%

**GRÁFICO GENÉRICO CINCO ARCHIVOS**  
**1º SEMESTRE 2014**  
**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	432		532		650		607		575		372	
Resueltos en plazo	422	97,69%	513	96,43%	632	97,23%	562	92,59%	554	96,35%	363	97,58%
Resueltos fuera de plazo	10	2,31%	19	3,57%	18	2,77%	45	7,41%	21	3,65%	9	2,42%
No resueltos	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Nº de Reproducciones	2.459		3.135		5.864		4.082		3.849		2.901	



GRÁFICO GENÉRICO CINCO ARCHIVOS

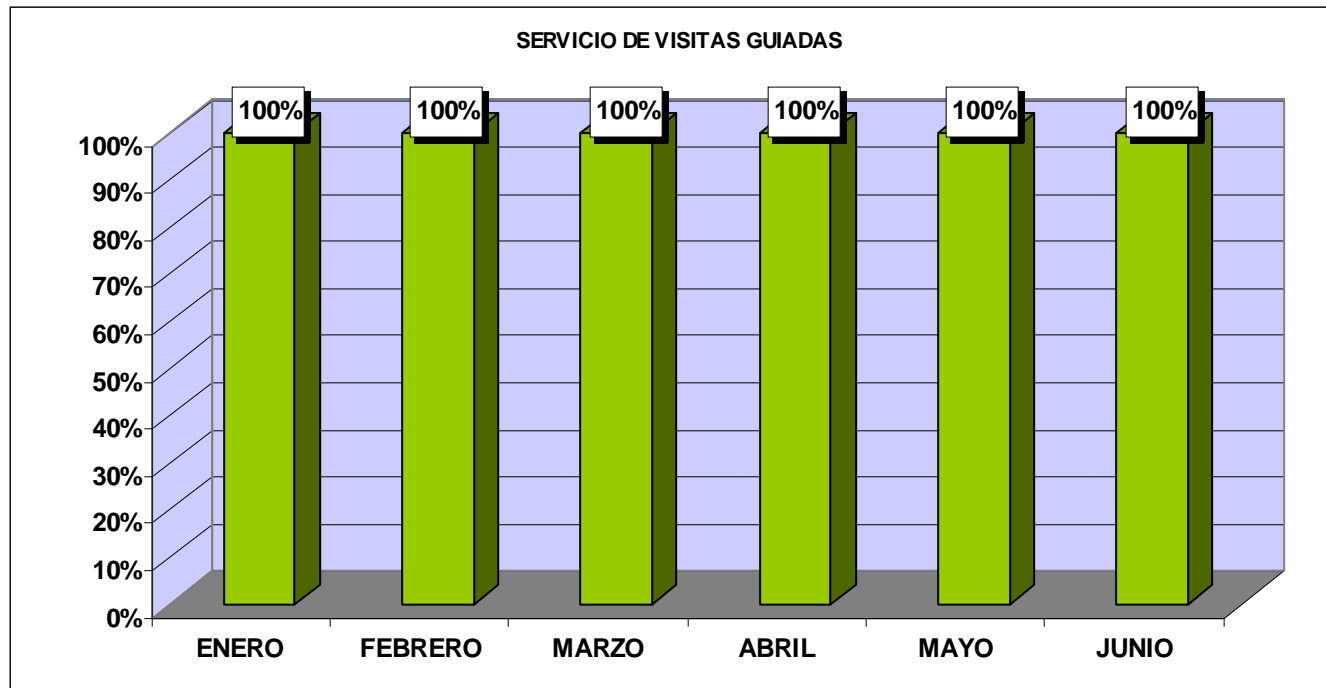
1º SEMESTRE 2014

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	3		7		14		13		17		14	
Resueltas en plazo	3	100%	7	100%	14	100%	13	100%	17	100%	14	100%
Resueltas fuera de plazo	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%
Nº de Visitantes	71		150		318		327		385		354	