

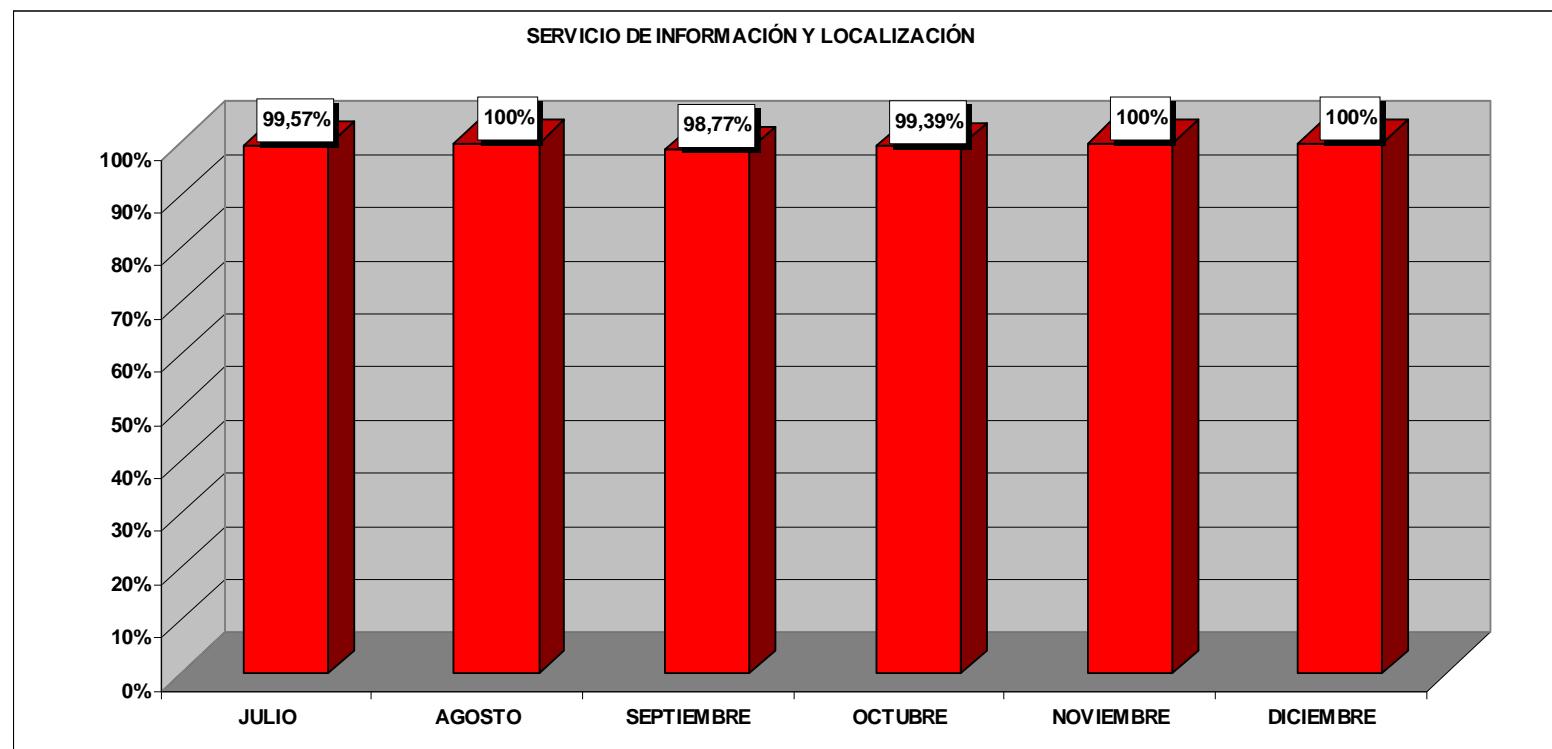
**ARCHIVO HISTORICO PROVINCIAL DE CIUDAD REAL**  
**CARTA DE SERVICIOS 2º Semestre 2014**

**1º Servicio: 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%



	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE		TOTAL	
Nº de Servicios atendidos	232		73		243		326		211		273		1.358	
Resueltos en plazo	231	99,57%	73	100%	240	98,77%	324	99,39%	211	100%	273	100,00%	1.352	99,56%
Resueltos fuera de plazo	0	0%	0	0%	2	0,82%	2	0,61%	0	0%	0	0,00%	4	0,29%
No resueltos	1	0,43%	0	0%	1	0,41%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0%

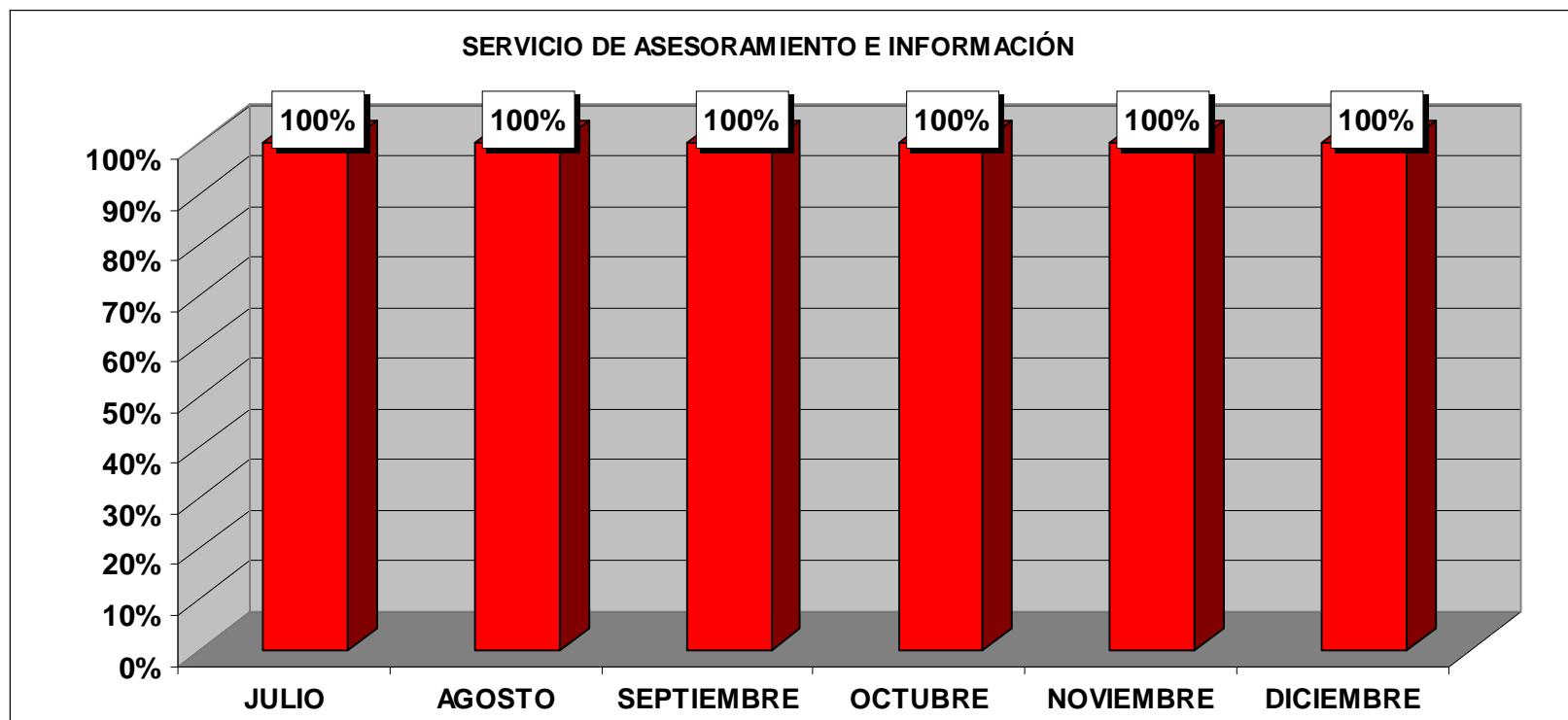
**ARCHIVO HISTORICO PROVINCIAL DE CIUDAD REAL**  
**CARTA DE SERVICIOS 2º Semestre 2014**

## **2º Servicio: 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%**



# **ARCHIVO HISTORICO PROVINCIAL DE CIUDAD REAL**

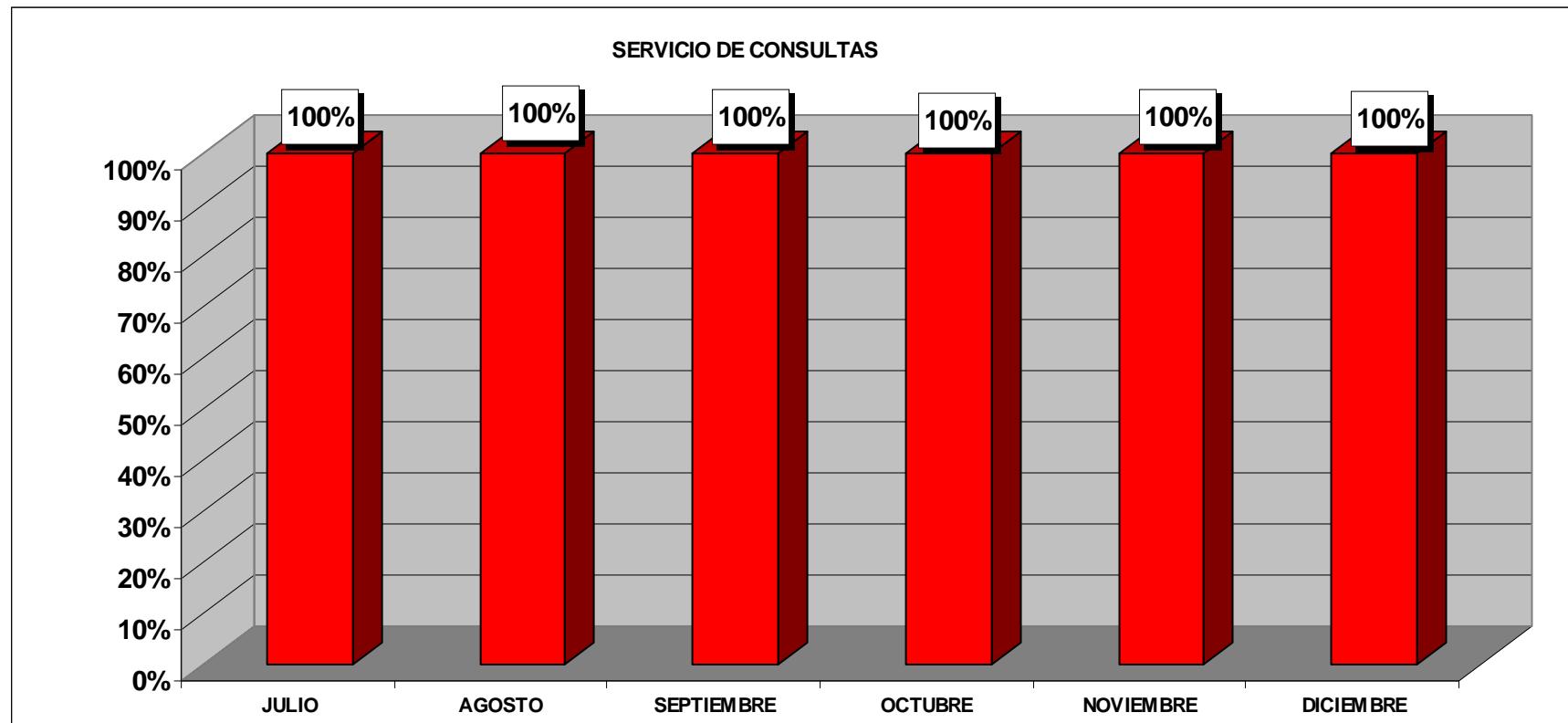
## **CARTA DE SERVICIOS 2º Semestre 2014**

## **5º Servicio: 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%**



# **ARCHIVO HISTORICO PROVINCIAL DE CIUDAD REAL**

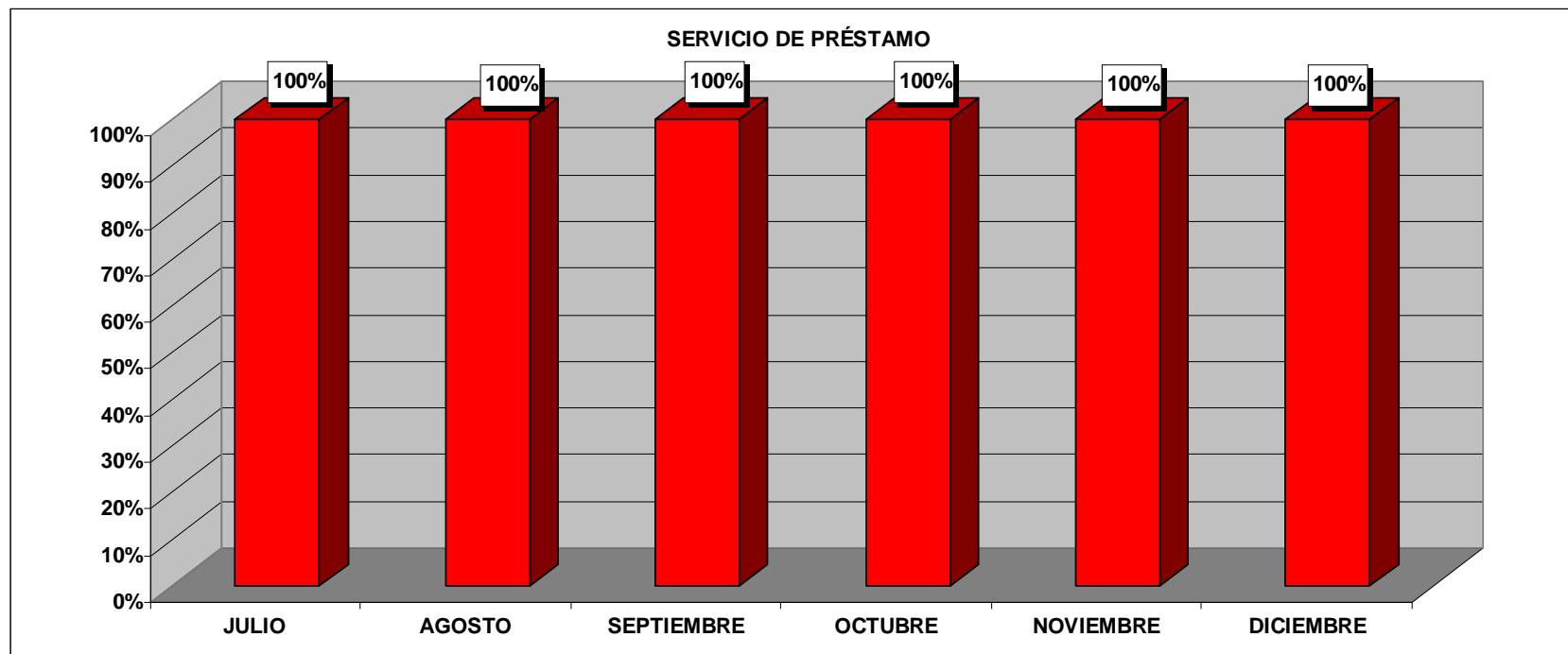
## **CARTA DE SERVICIOS 2º Semestre 2014**

## **6º Servicio: PRÉSTAMO**

**COMPROBACIÓN:** 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%**



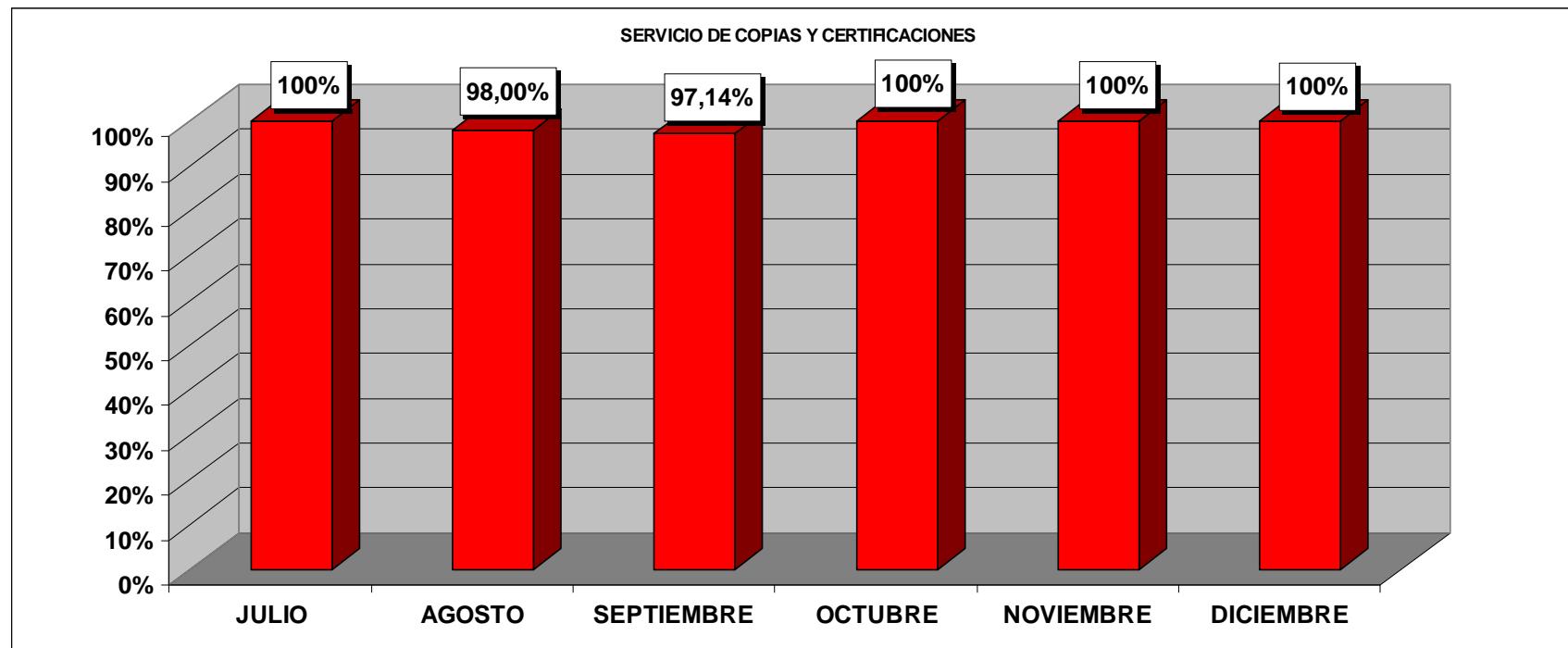
**ARCHIVO HISTORICO PROVINCIAL DE CIUDAD REAL**  
**CARTA DE SERVICIOS 2º Semestre 2014**

**7º Servicio: 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	33		50		35		65		42		33		258	
Resueltos en plazo	33	100%	49	98%	34	97,14%	65	100%	42	100%	33	100%	256	99%
Resueltos fuera de plazo	0	0%	1	2%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%
No resueltos	0	0%	0	0%	1	2,86%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%
Nº de Reproducciones	317		5329		1.316		994		335		287		8.578	

# **ARCHIVO HISTORICO PROVINCIAL DE CIUDAD REAL**

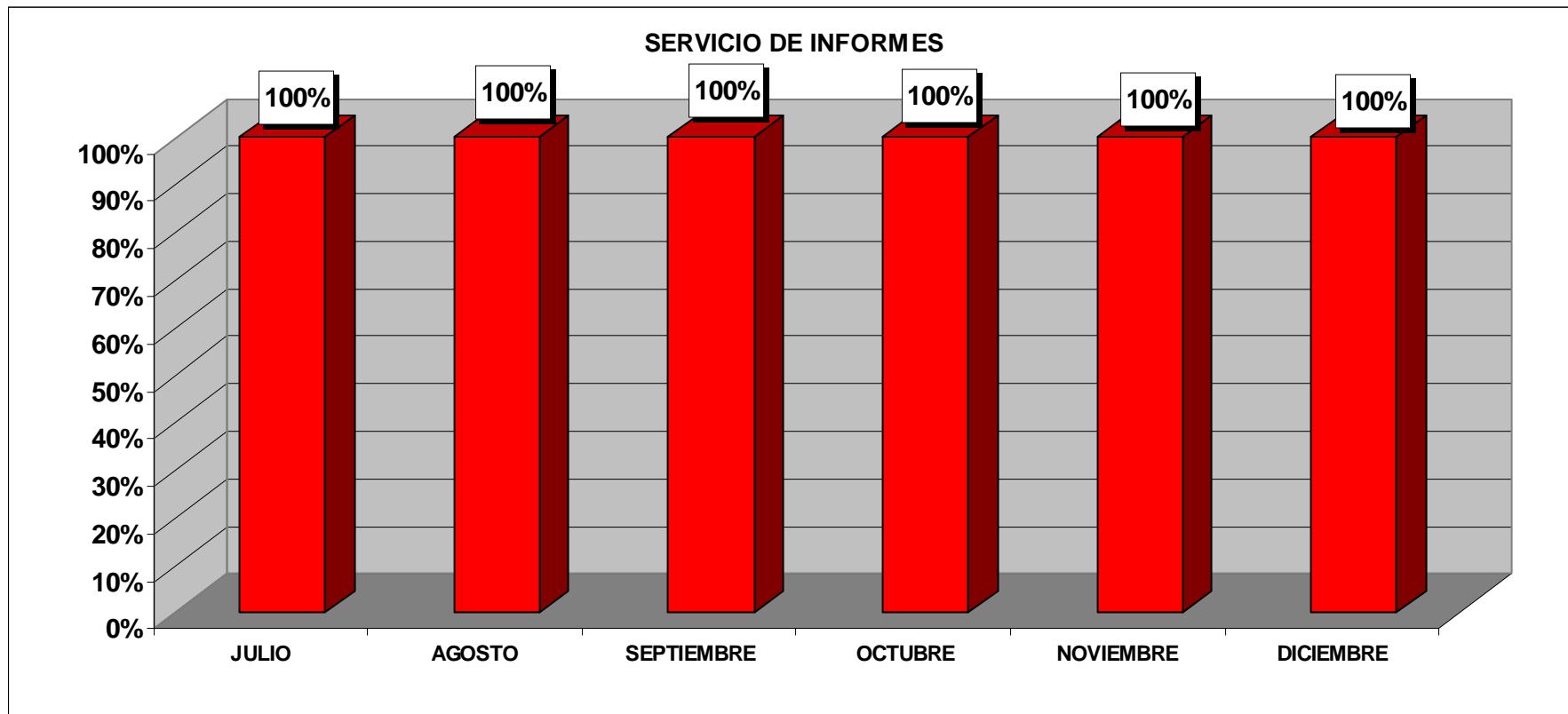
## **CARTA DE SERVICIOS 2º Semestre 2014**

## **8º Servicio: 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%



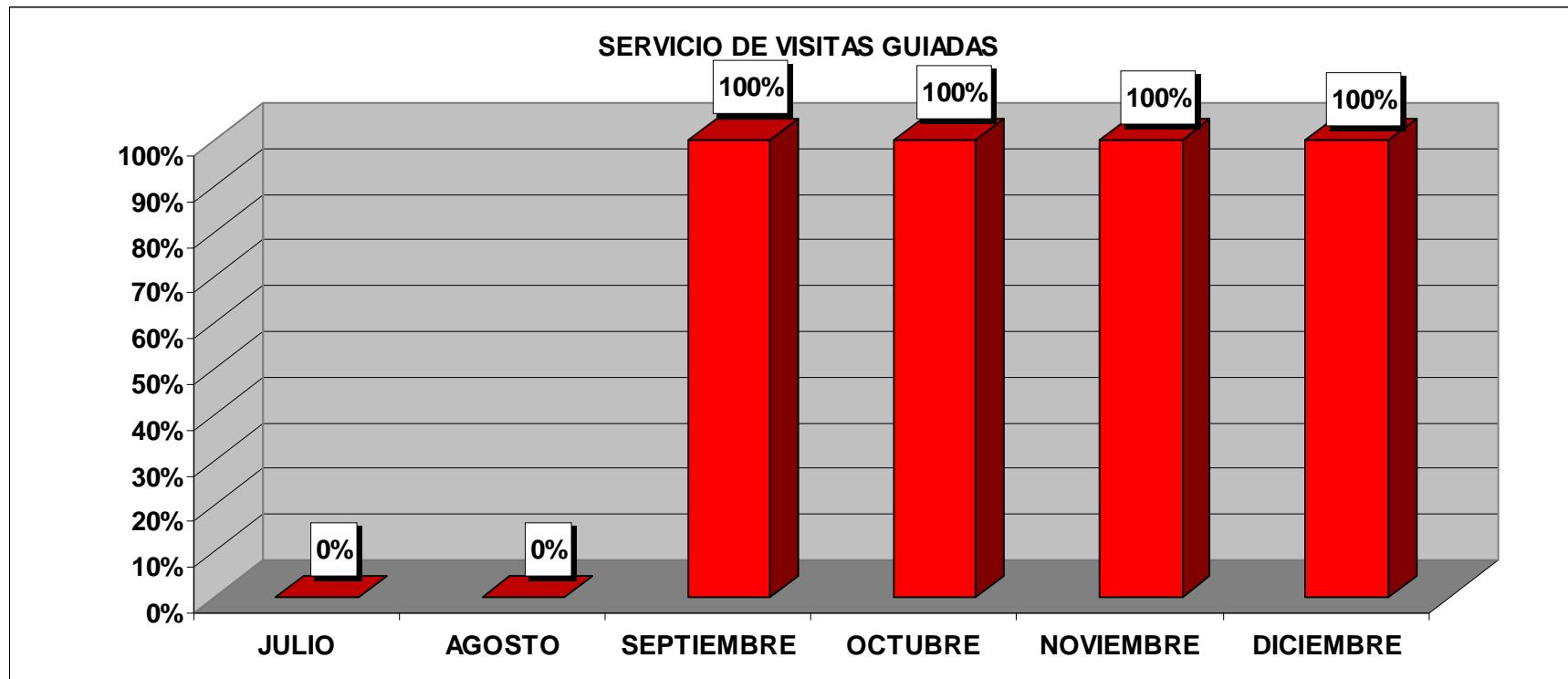
**ARCHIVO HISTORICO PROVINCIAL DE CIUDAD REAL**  
**CARTA DE SERVICIOS 2º Semestre 2014**

**9º Servicio: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	0		0		1		1		3		1		6	
Resueltos en plazo	0	0%	0	0%	1	100%	1	100%	3	100%	1	100%	6	100%
Resueltos fuera de plazo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
No resueltos	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Nº de Visitantes	0		0		6		30		94		15		145	