

# ARCHIVO HISTORICO PROVINCIAL DE CIUDAD REAL

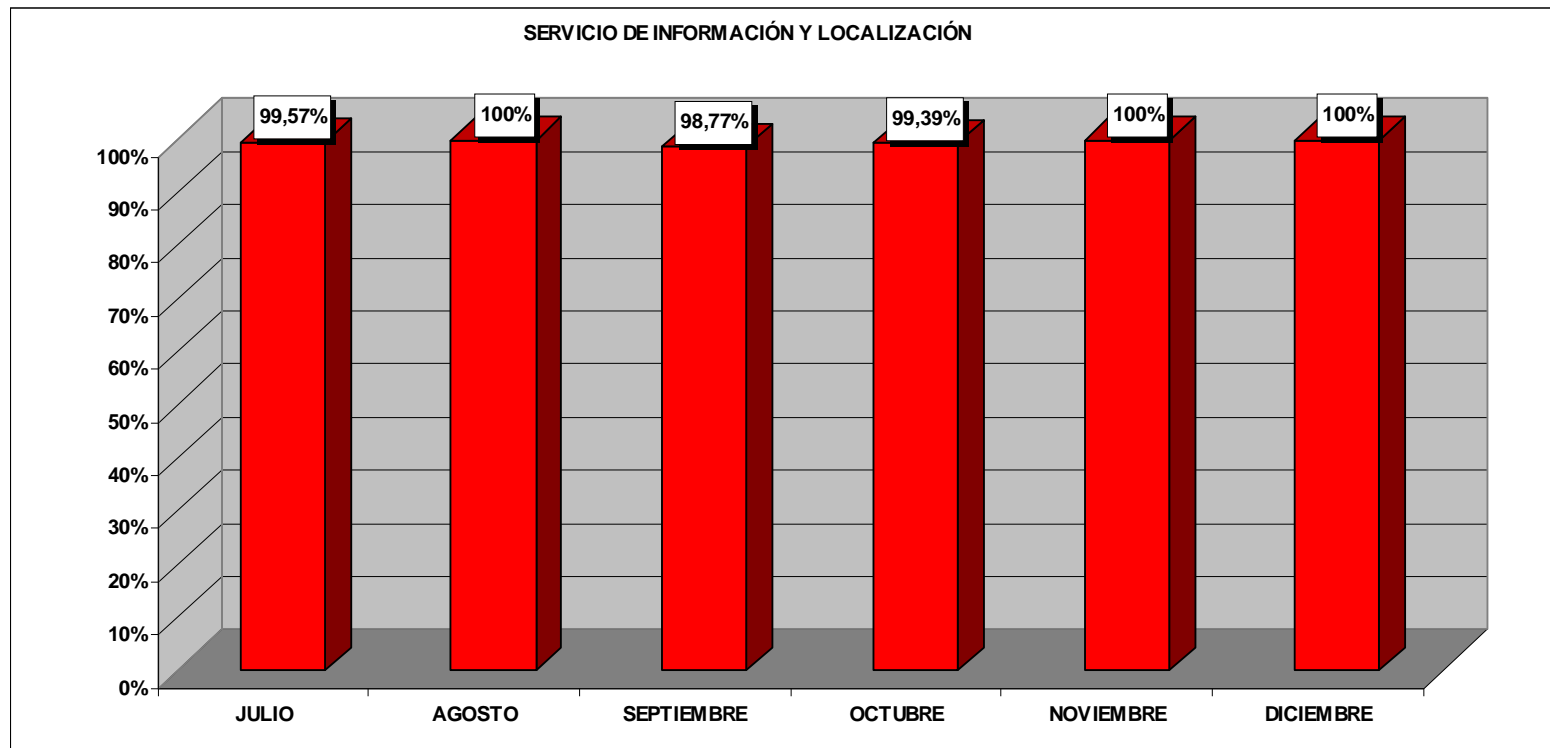
## CARTA DE SERVICIOS 2º Semestre 2014

### 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

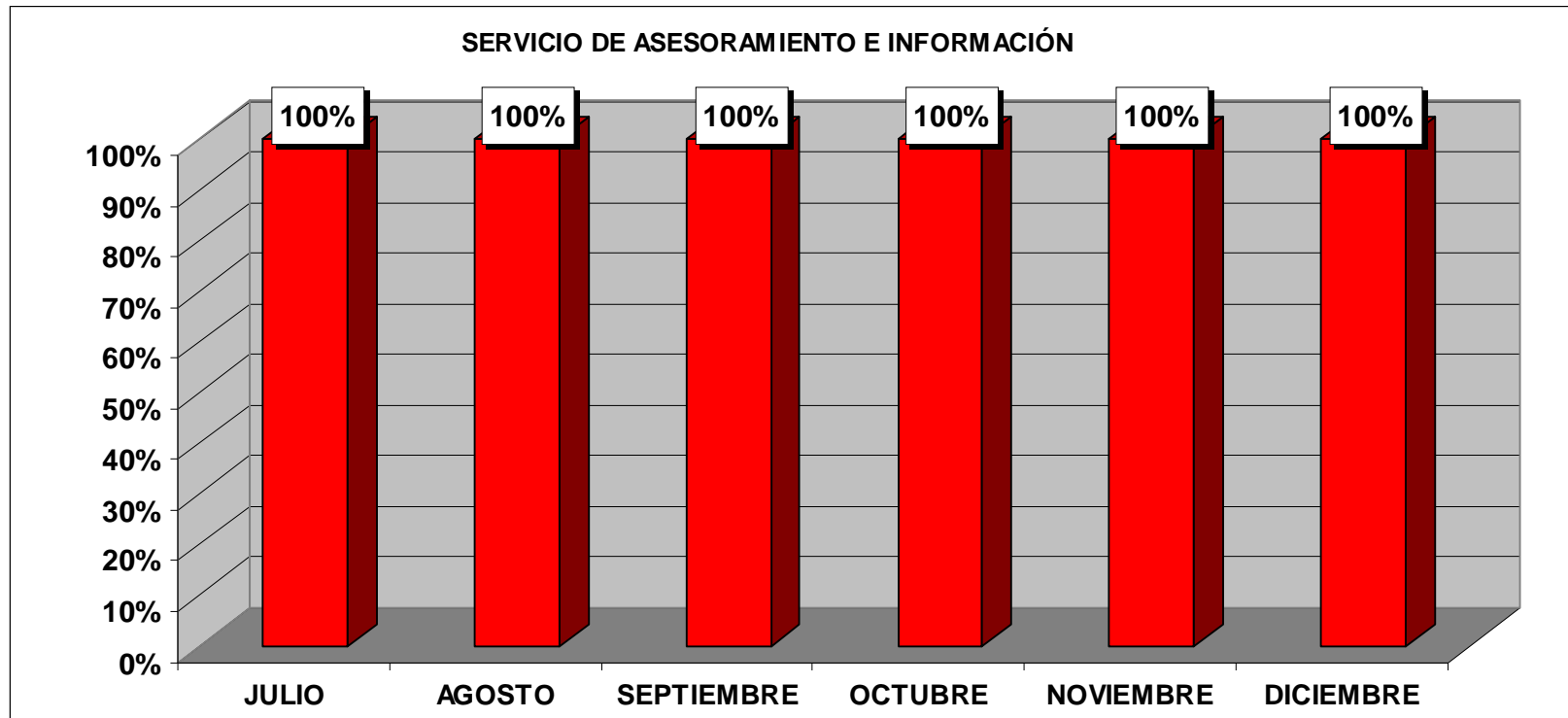
**ESTÁNDAR:** 95%



|                           | 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%     |

## 2º Servicio: 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%

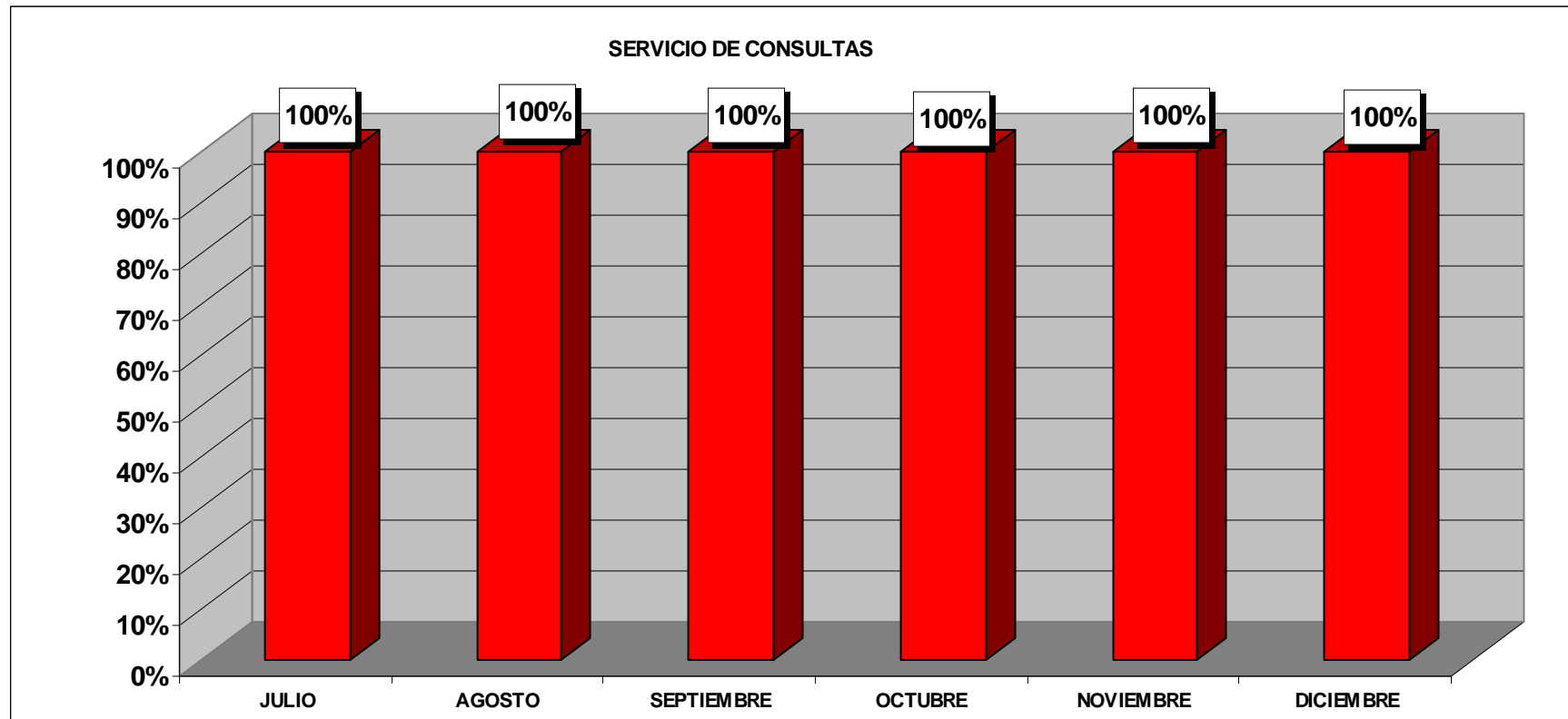
[illegible]

## 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%

[illegible]

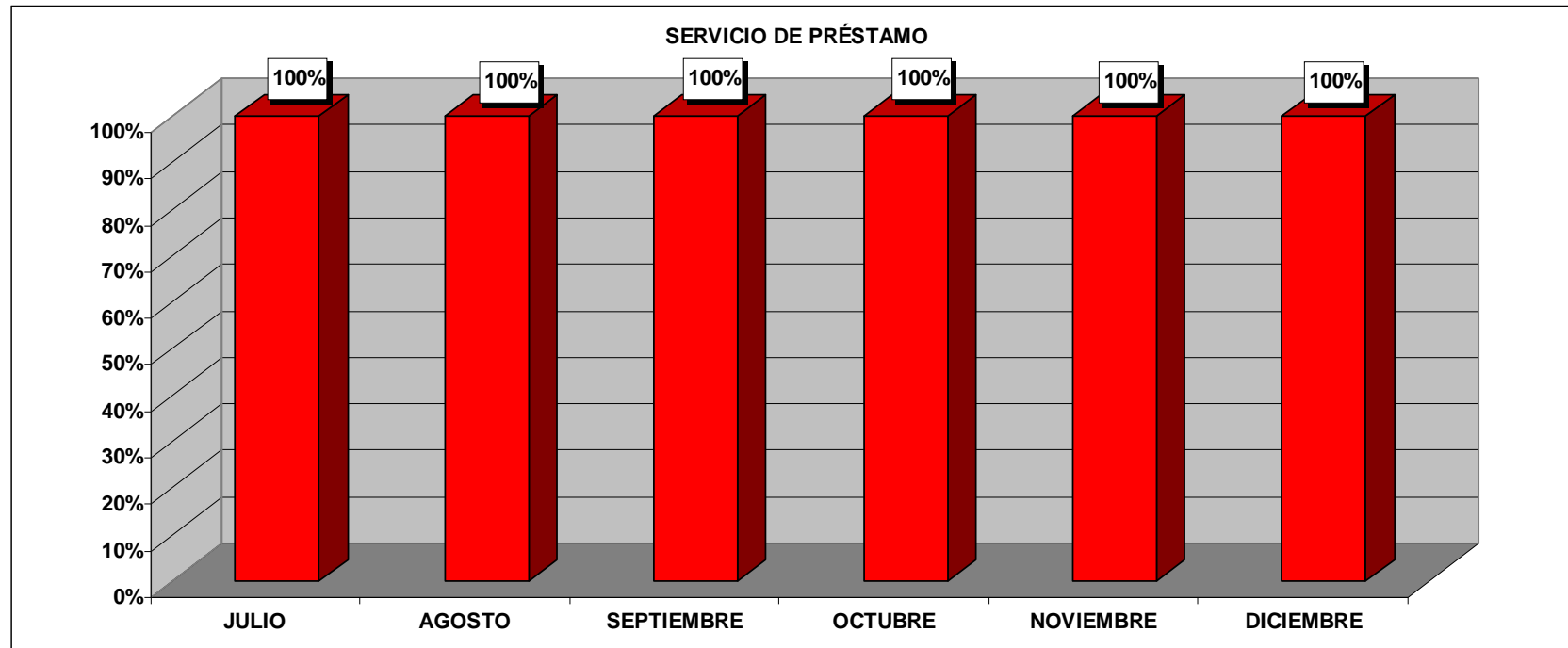
**ARCHIVO HISTORICO PROVINCIAL DE CIUDAD REAL**  
**CARTA DE SERVICIOS 2º Semestre 2014**

## 6º Servicio: 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%**

[illegible]

# ARCHIVO HISTORICO PROVINCIAL DE CIUDAD REAL

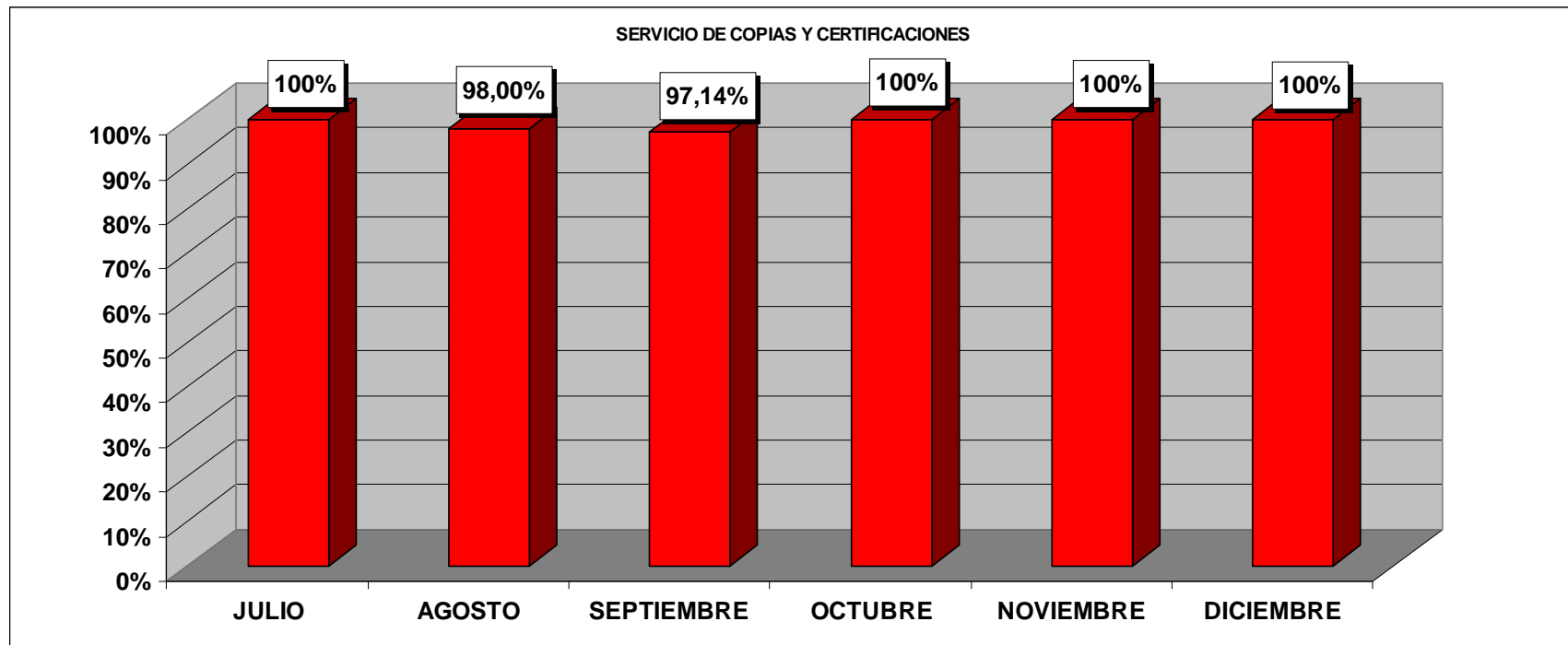
## CARTA DE SERVICIOS 2º Semestre 2014

### 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

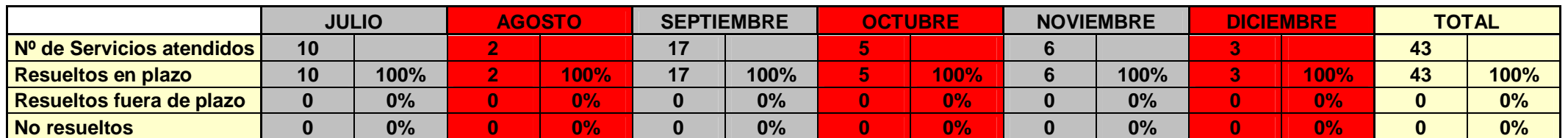
**ESTÁNDAR:** 95%



|                           | 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 |     |

## 8º Servicio: EMISIÓN DE INFORMES

**ESTÁNDAR: 95%**

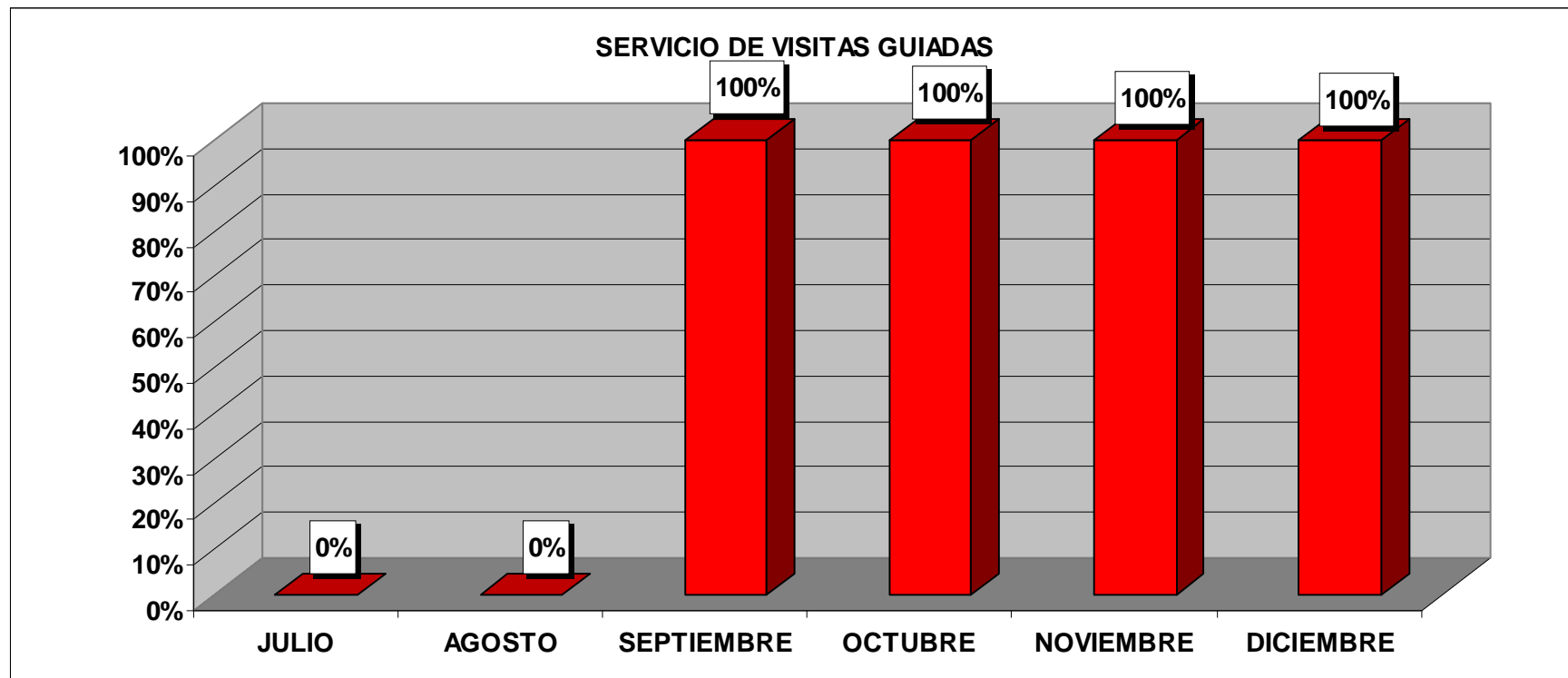


# ARCHIVO HISTORICO PROVINCIAL DE CIUDAD REAL

## 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   |      |