

# ARCHIVOS HISTORICOS PROVINCIALES GENERICO

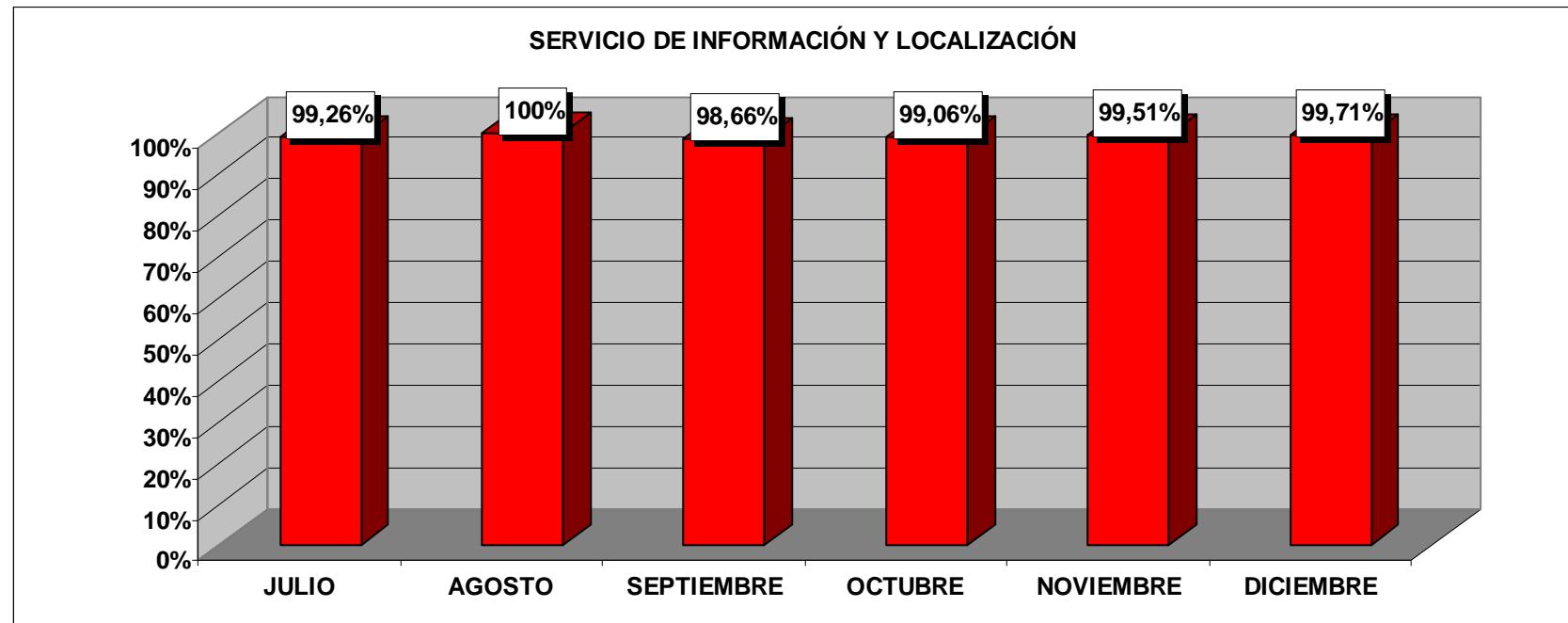
## CARTA DE SERVICIOS 2º Semestre 2014

### 1º Servicio: 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	678		534		523		853		616		689		3.893	
Resueltos en plazo	673	99,26%	534	100%	516	98,66%	845	99,06%	613	99,51%	687	99,71%	3.868	99,36%
Resueltos fuera de plazo	4	0,59%	0	0%	6	1,15%	8	0,94%	2	0,32%	2	0,29%	22	0,57%
No resueltos	1	0,15%	0	0%	1	0,19%	0	0%	1	0,16%	0	0%	3	0,08%

# ARCHIVOS HISTORICOS PROVINCIALES GENERICO

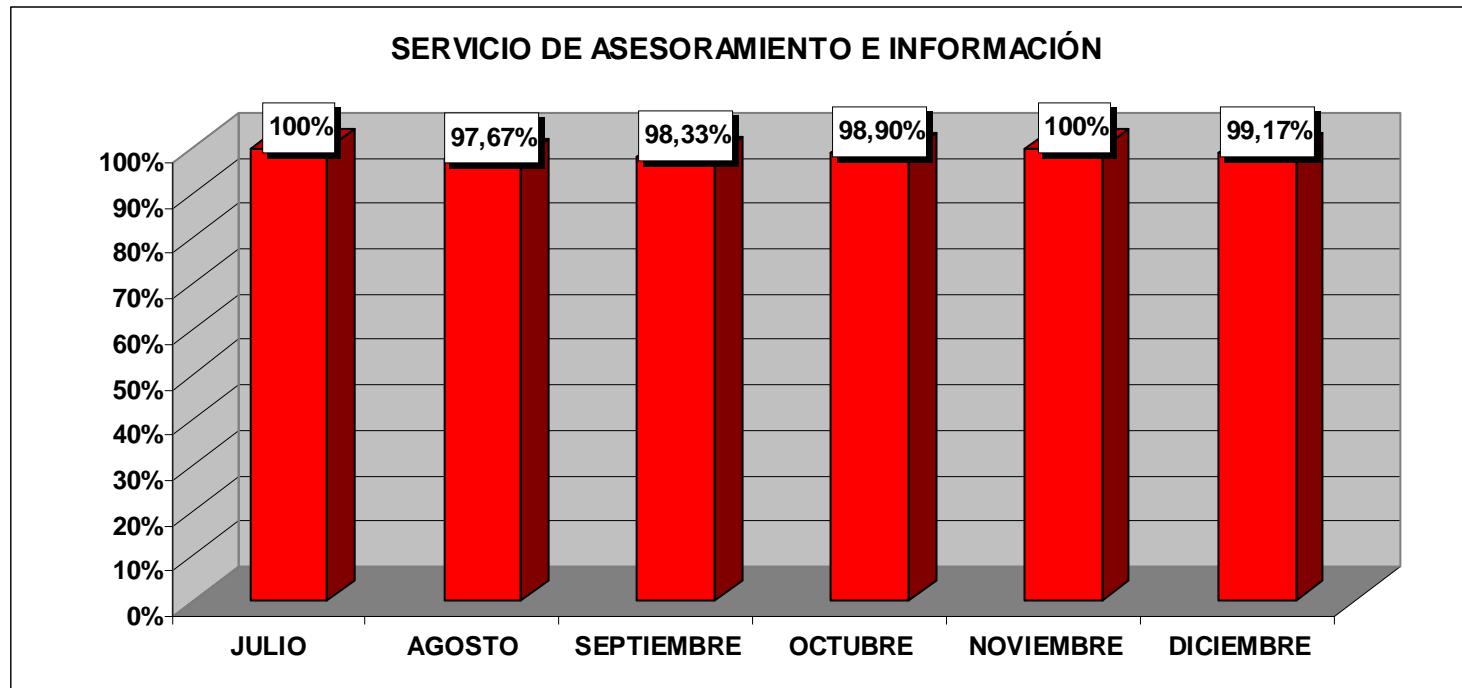
## CARTA DE SERVICIOS 2º Semestre 2014

## 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%**



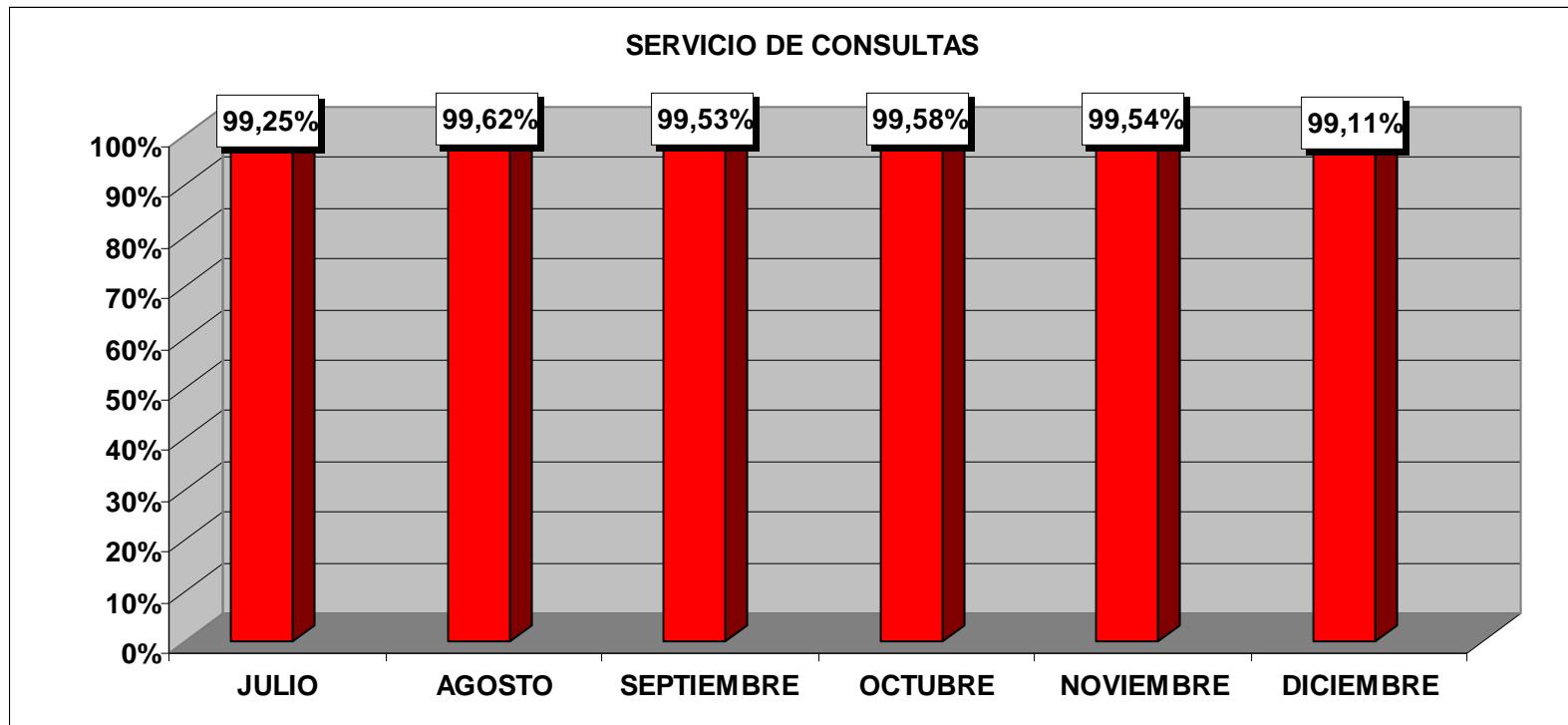
**ARCHIVOS HISTORICOS PROVINCIALES GENERICO**  
**CARTA DE SERVICIOS 2º Semestre 2014**

**5º Servicio : 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	1.996		1.333		1.697		2.409		1.961		1.903		11.299	
Resueltos en plazo	1.981	99,25%	1.328	99,62%	1.689	99,53%	2.399	99,58%	1.952	99,54%	1.886	99,11%	11.235	99,43%
Resueltos fuera de plazo	15	0,75%	5	0,38%	8	0,47%	6	0,25%	4	0,20%	17	0,89%	55	0,49%
No resueltos	0	0%	0	0%	0	0%	4	0,17%	5	0,25%	0	0%	9	0,08%

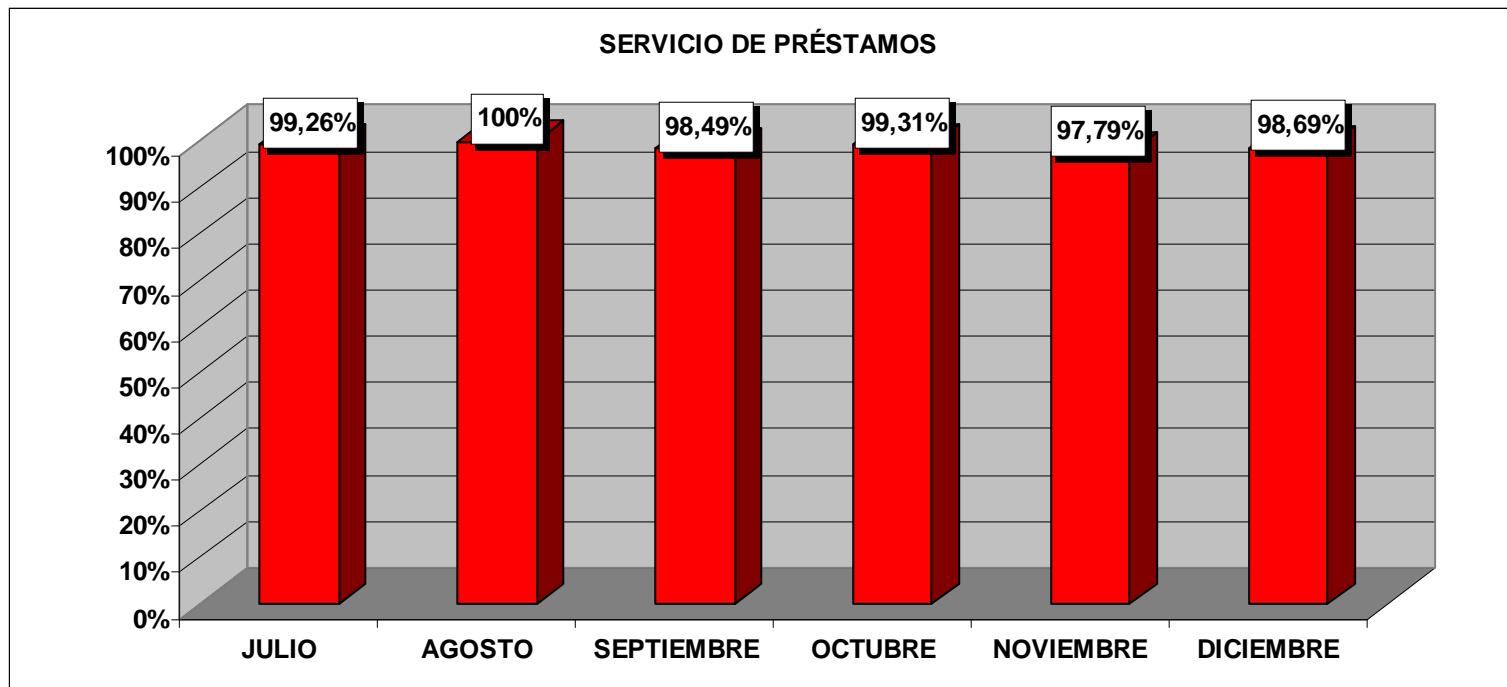
**ARCHIVOS HISTORICOS PROVINCIALES GENERICO**  
**CARTA DE SERVICIOS 2º Semestre 2014**

**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%



	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE		TOTAL	
Nº de Servicios atendidos	135		131		199		291		226		153		1.135	
Resueltos en plazo	134	99,26%	131	100%	196	98,49%	289	99,31%	221	97,79%	151	98,69%	1.122	98,85%
Resueltos fuera de plazo	0	0%	0	0%	2	1,01%	1	0,34%	2	0,88%	0	0%	5	0,44%
No resueltos	1	0,74%	0	0%	1	0,50%	1	0,34%	3	1,33%	2	1,31%	8	0,70%

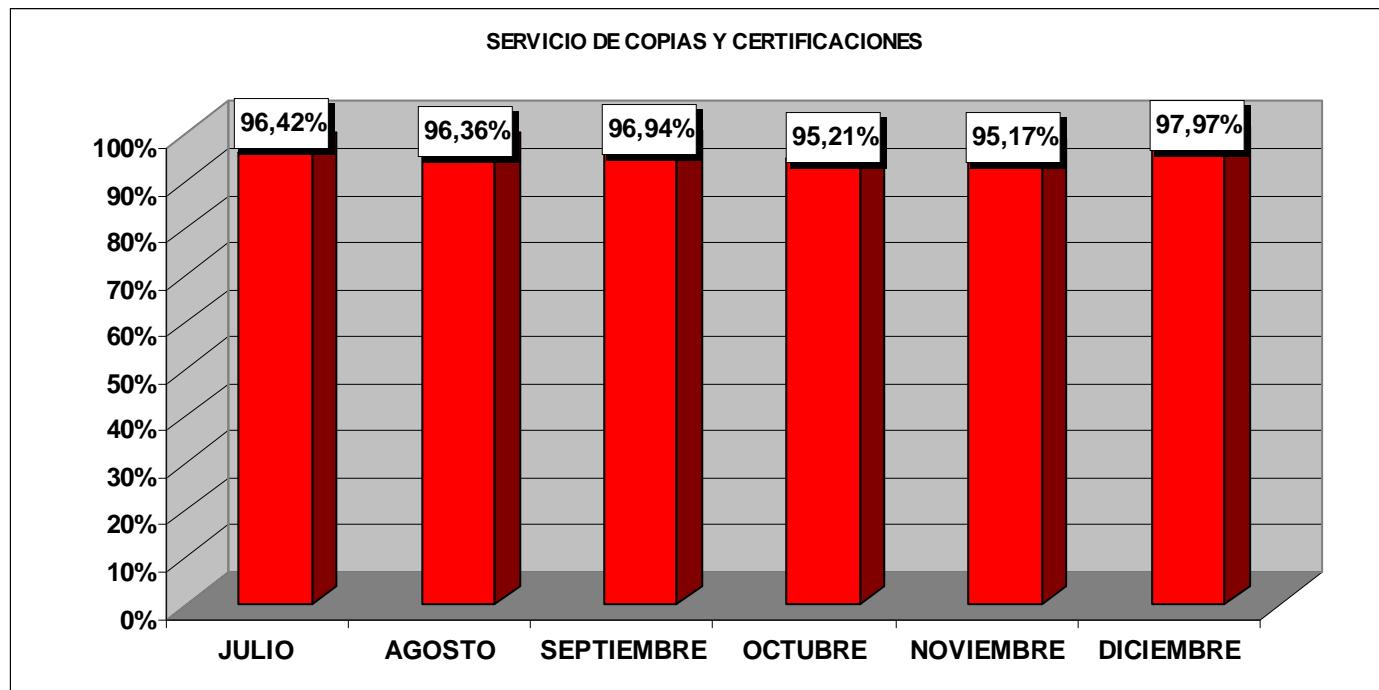
**ARCHIVOS HISTORICOS PROVINCIALES GENERICO**  
**CARTA DE SERVICIOS 2º Semestre 2014**

**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	586		440		620		668		642		542		3.498	
Resueltos en plazo	565	96,42%	424	96,36%	601	96,94%	636	95,21%	611	95,17%	531	97,97%	3.368	96,28%
Resueltos fuera de plazo	21	3,58%	16	3,64%	18	2,90%	32	4,79%	21	3,27%	11	2,03%	119	3,40%
No resueltos	0	0%	0	0%	1	0,16%	0	0%	10	1,56%	0	0%	11	0%
Nº de Reproducciones	5.366		7.666		9.399		5.358		5.480		6.436		39.705	

# ARCHIVOS HISTORICOS PROVINCIALES GENERICO

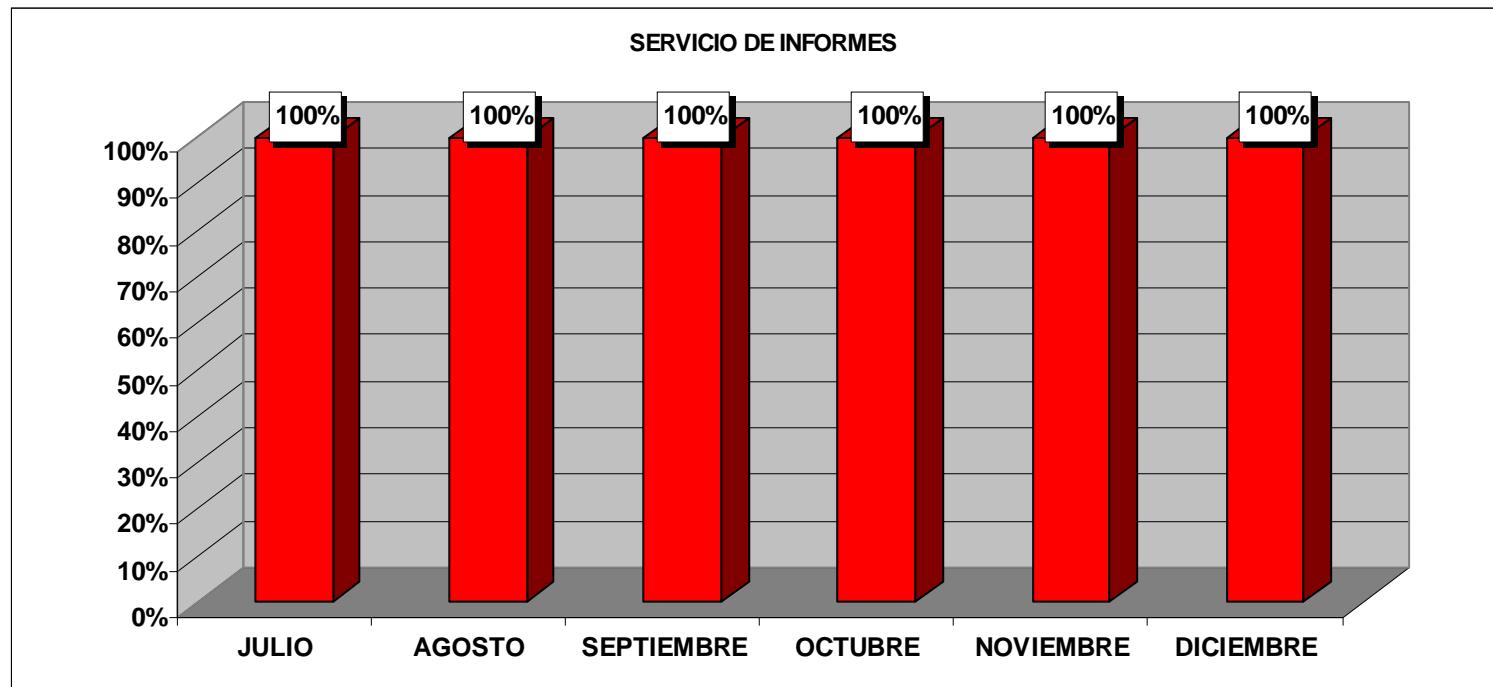
## CARTA DE SERVICIOS 2º Semestre 2014

## 8º Servicio: EMISIÓN DE INFORMES

**COMPROBACIONES:** Se realizan las comprobaciones correspondientes a la documentación presentada.

### **INDICADOR: Porcentaje de informes emitidos en dicho plazo**

**ESTÁNDAR: 95%**



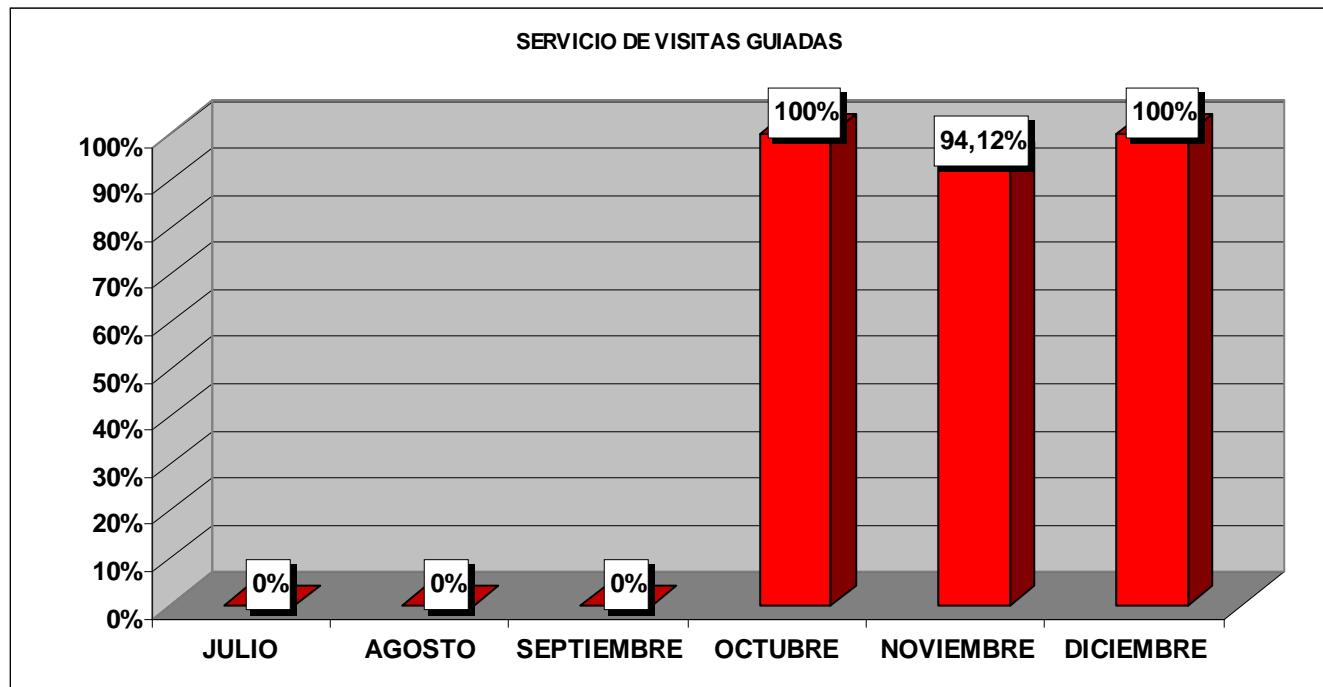
**ARCHIVOS HISTORICOS PROVINCIALES GENERICO**  
**CARTA DE SERVICIOS 2º Semestre 2014**

**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	
<b>Nº de Visitas solicitadas</b>	0		1		2		5		17		4		29	
<b>Resueltas en plazo</b>	0	0%	1	100%	2	100%	5	100%	16	94,12%	4	100%	28	96,55%
<b>Resueltas fuera de plazo</b>	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>No resueltas</b>	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	5,88%	0	0%	1	3,45%
<b>Nº de Visitantes</b>	0		2		16		242		421		97		778	