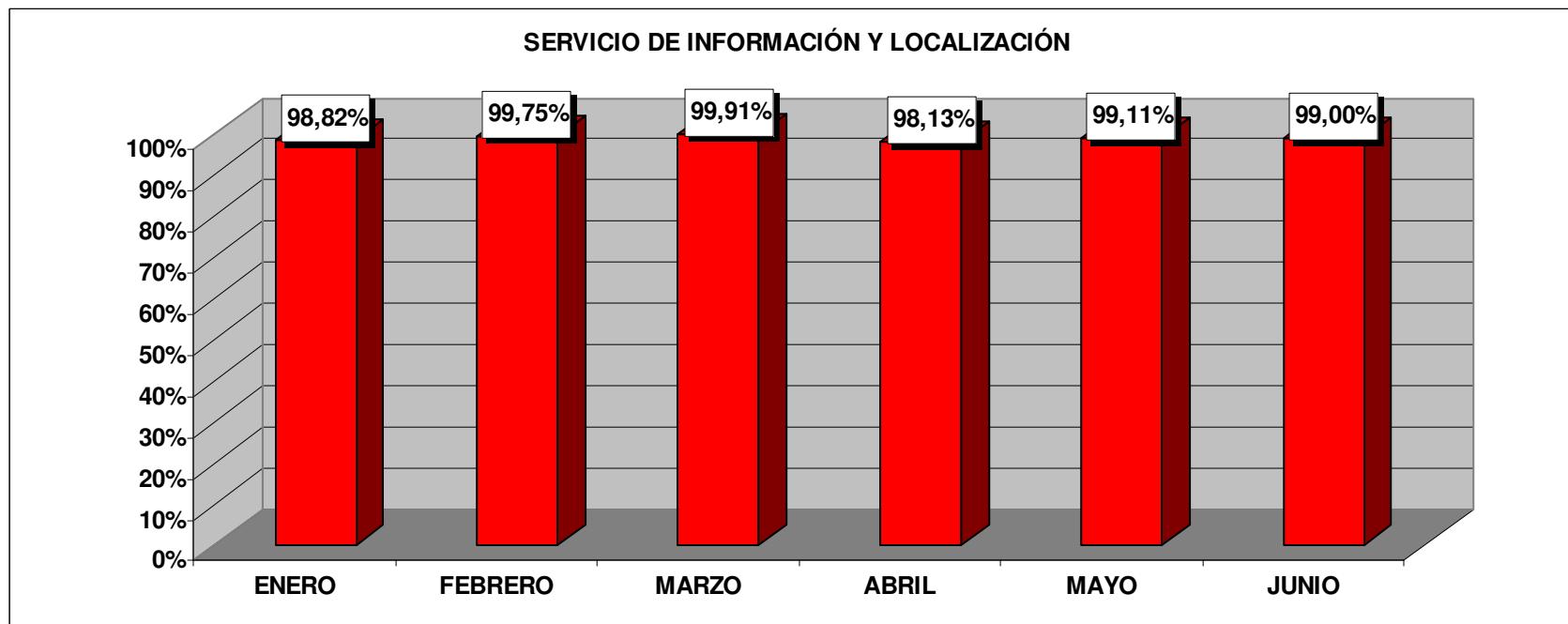


**GRÁFICO GENÉRICO CINCO ARCHIVOS**  
**1º SEMESTRE 2015**  
**SERVICIO DE INFORMACIÓN Y LOCALIZACIÓN**

**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%



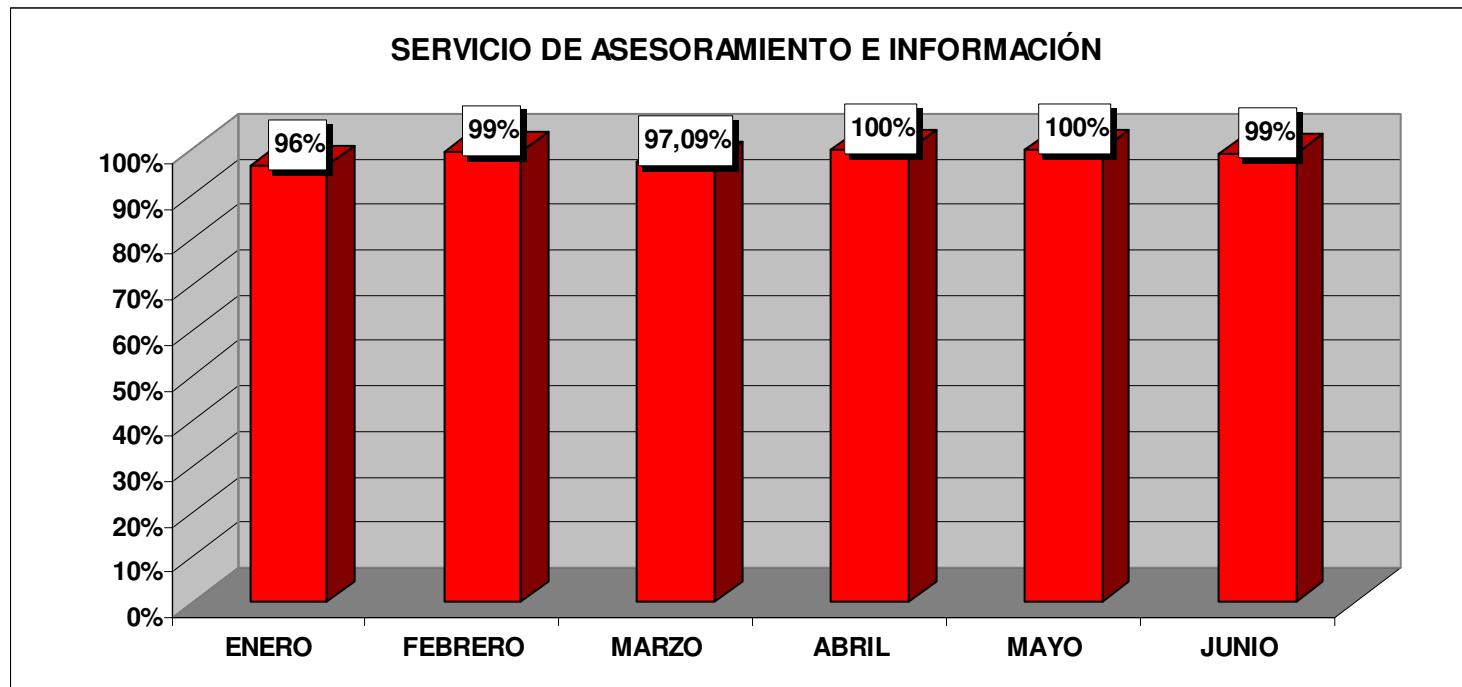
	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO	
Nº de Servicios atendidos	761		807		1067		910		898		600	
Resueltos en plazo	752	98,82%	805	99,75%	1066	99,91%	893	98,13%	890	99,11%	594	99,00%
Resueltos fuera de plazo	7	0,92%	1	0,12%	0	0%	17	1,87%	8	0,89%	4	0,67%
No resueltos	2	0,26%	1	0,12%	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,33%

**GRÁFICO GENÉRICO CINCO ARCHIVOS**  
**1º SEMESTRE 2015**

**COMPROBACIÓN:** 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%

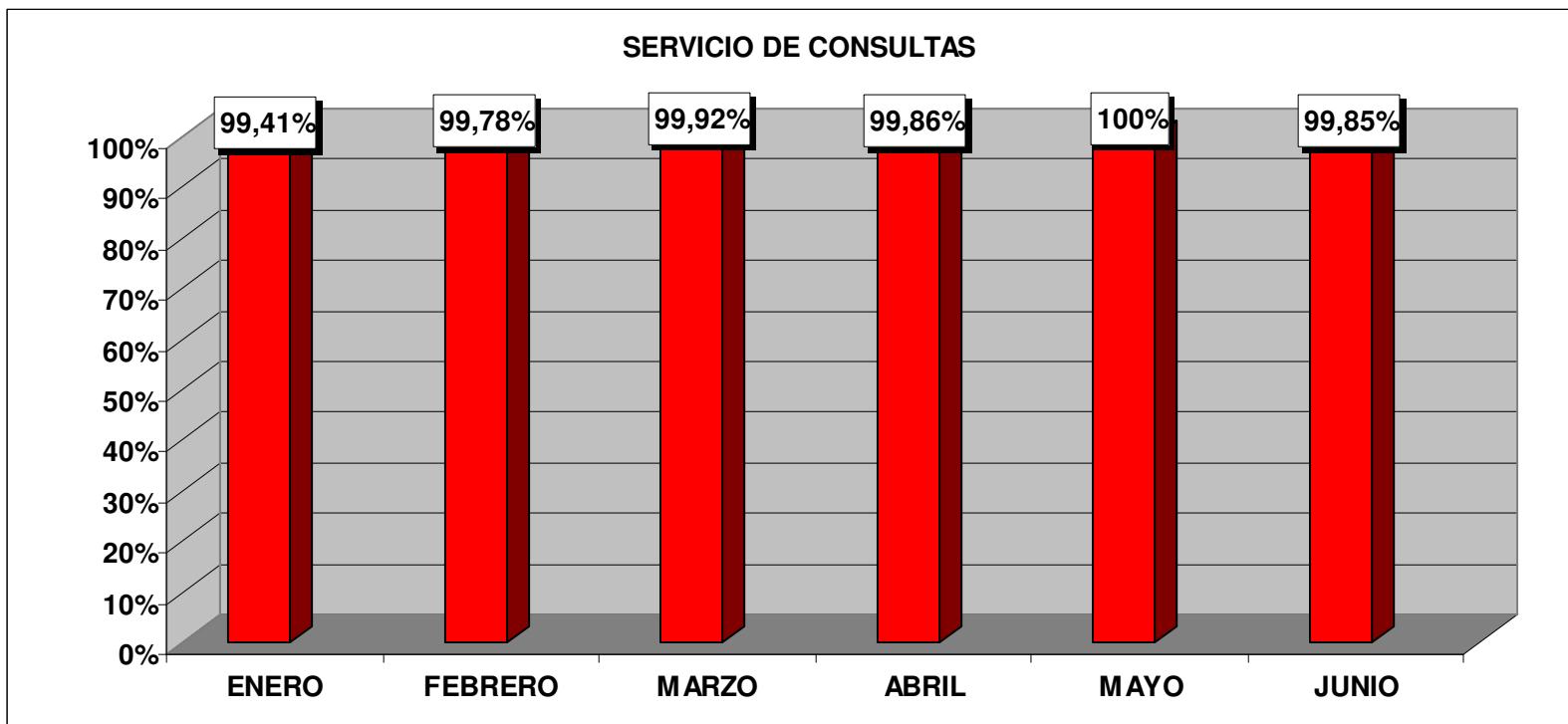


**GRÁFICO GENÉRICO CINCO ARCHIVOS**  
**1º SEMESTRE 2015**  
**SERVICIO DE CONSULTAS**

**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%



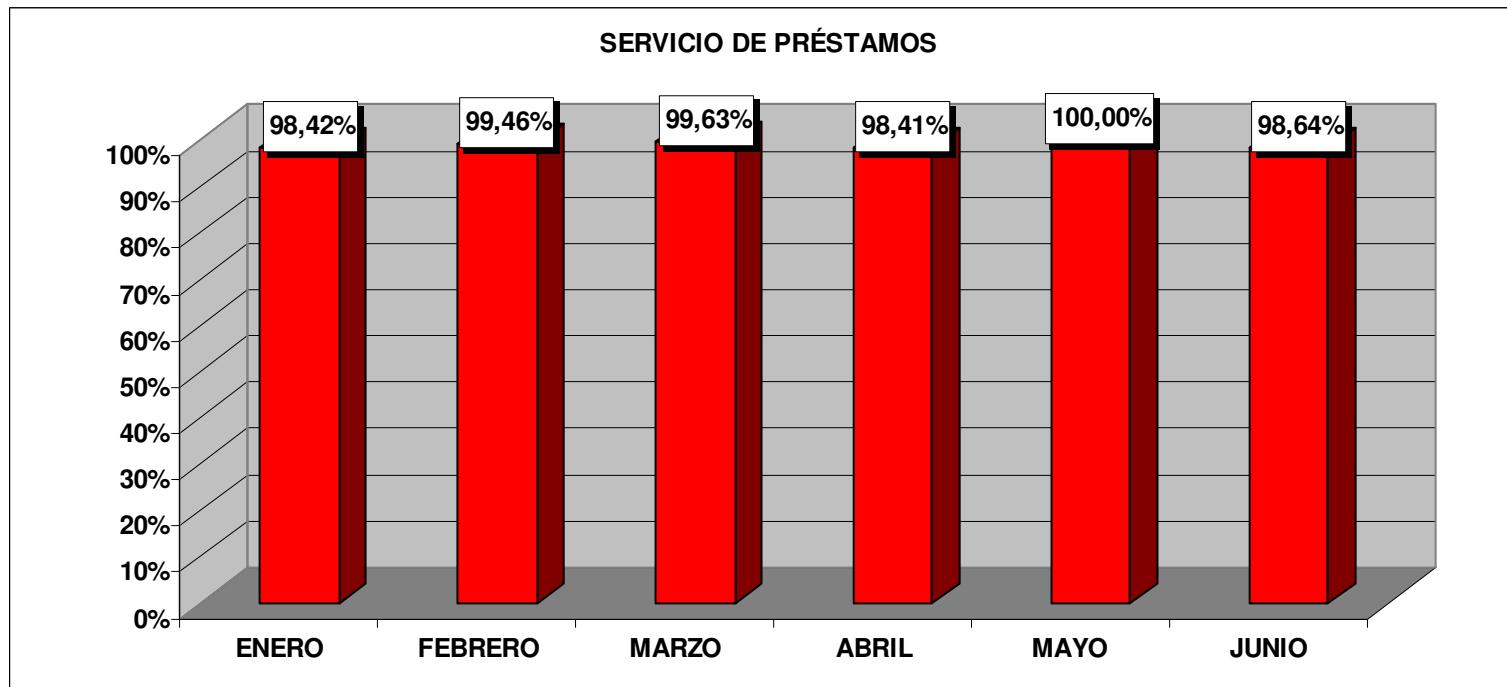
	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO	
Nº de Servicios atendidos	1.866		2.270		2.437		2.170		2.121		1.992	
Resueltos en plazo	1.855	99,41%	2.265	99,78%	2.435	99,92%	2.167	99,86%	2.120	99,95%	1.989	99,85%
Resueltos fuera de plazo	6	0,32%	3	0,13%	2	0,08%	3	0,14%	0	0%	2	0,10%
No resueltos	5	0,27%	2	0,09%	0	0%	0	0%	1	0,05%	1	0,05%

**GRÁFICO GENÉRICO CINCO ARCHIVOS**  
**1º SEMESTRE 2015**  
**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	190		184		273		252		286		220	
Resueltos en plazo	187	98,42%	183	99,46%	272	99,63%	248	98,41%	286	100%	217	98,64%
Resueltos fuera de plazo	1	0,53%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0,91%
No resueltos	2	1,05%	1	0,54%	1	0,37%	4	1,59%	0	0%	1	0,45%

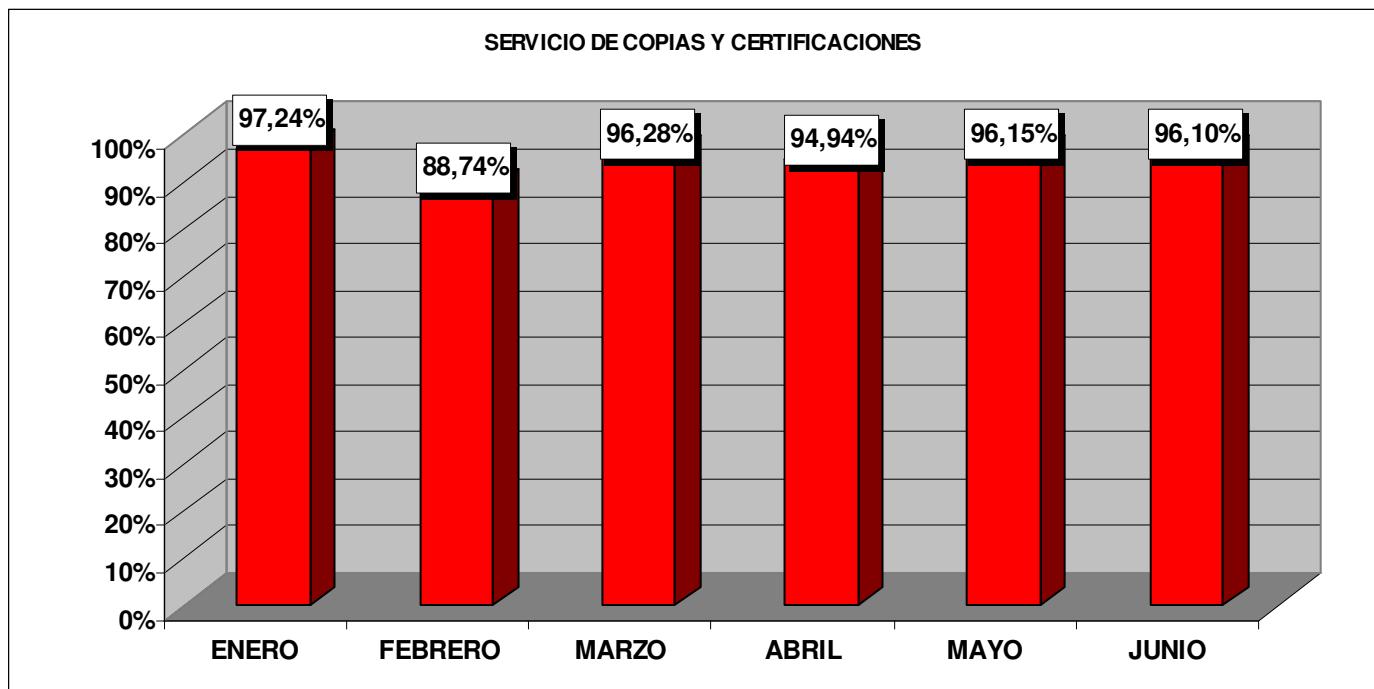
**GRÁFICO GENÉRICO CINCO ARCHIVOS**  
**1º SEMESTRE 2015**  
**SERVICIO DE COPIAS Y CERTIFICACIONES**

**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%



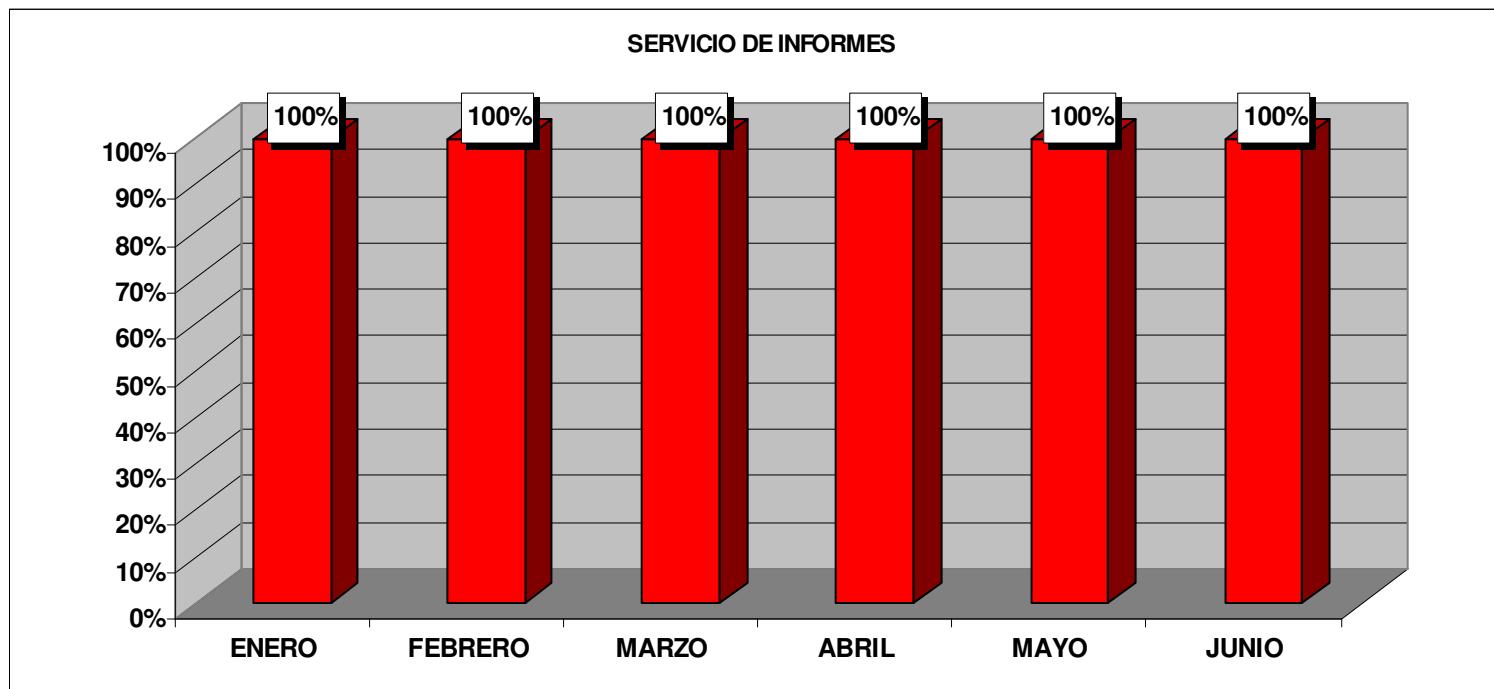
	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO	
Nº de Servicios atendidos	471		462		672		573		650		539	
Resueltos en plazo	458	97,24%	410	88,74%	647	96,28%	544	94,94%	625	96,15%	518	96,10%
Resueltos fuera de plazo	13	2,76%	52	11,26%	25	3,72%	29	5,06%	24	3,69%	21	3,90%
No resueltos	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0,15%	0	0%
Nº de Reproducciones	6.435		3.688		7.571		5.095		9.524		3.877	

**GRÁFICO GENÉRICO CINCO ARCHIVOS  
1º SEMESTRE 2015  
SERVICIO DE INFORMES**

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

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

**ESTÁNDAR:** 95%



### GRÁFICO GENÉRICO CINCO ARCHIVOS

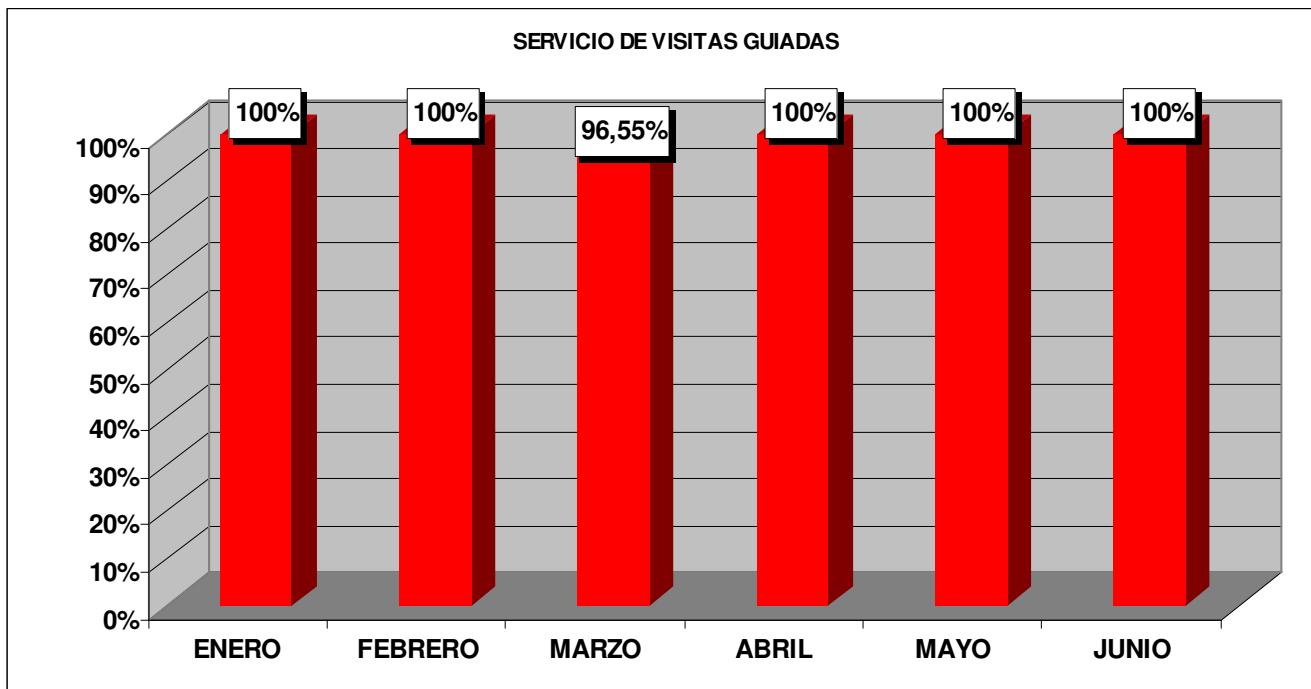
1º SEMESTRE 2015

### SERVICIO DE 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%



	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO	
Nº de Visitas solicitadas	7		10		29		12		13		16	
Resueltas en plazo	7	100%	10	100%	28	96,55%	12	100%	13	100%	16	100%
Resueltas fuera de plazo	0	0%	0	0%	1	3,45%	0	0%	0	0%	0	0%
No resueltas	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Nº de Visitantes	165		241		665		246		276		243	