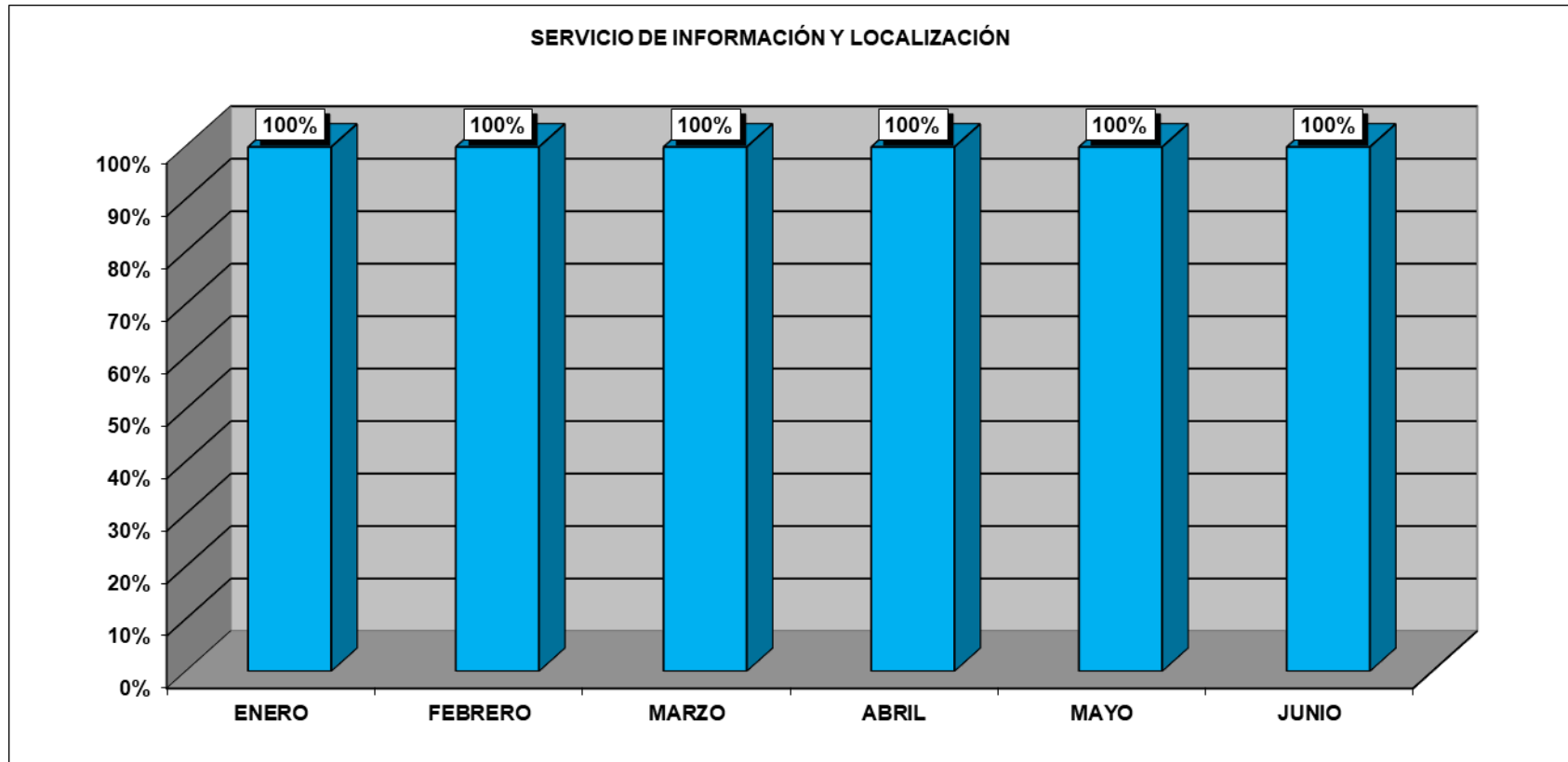


ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE GUADALAJARA
1º SEMESTRE 2023
SERVICIO DE INFORMACIÓN Y LOCALIZACIÓN

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: 95%



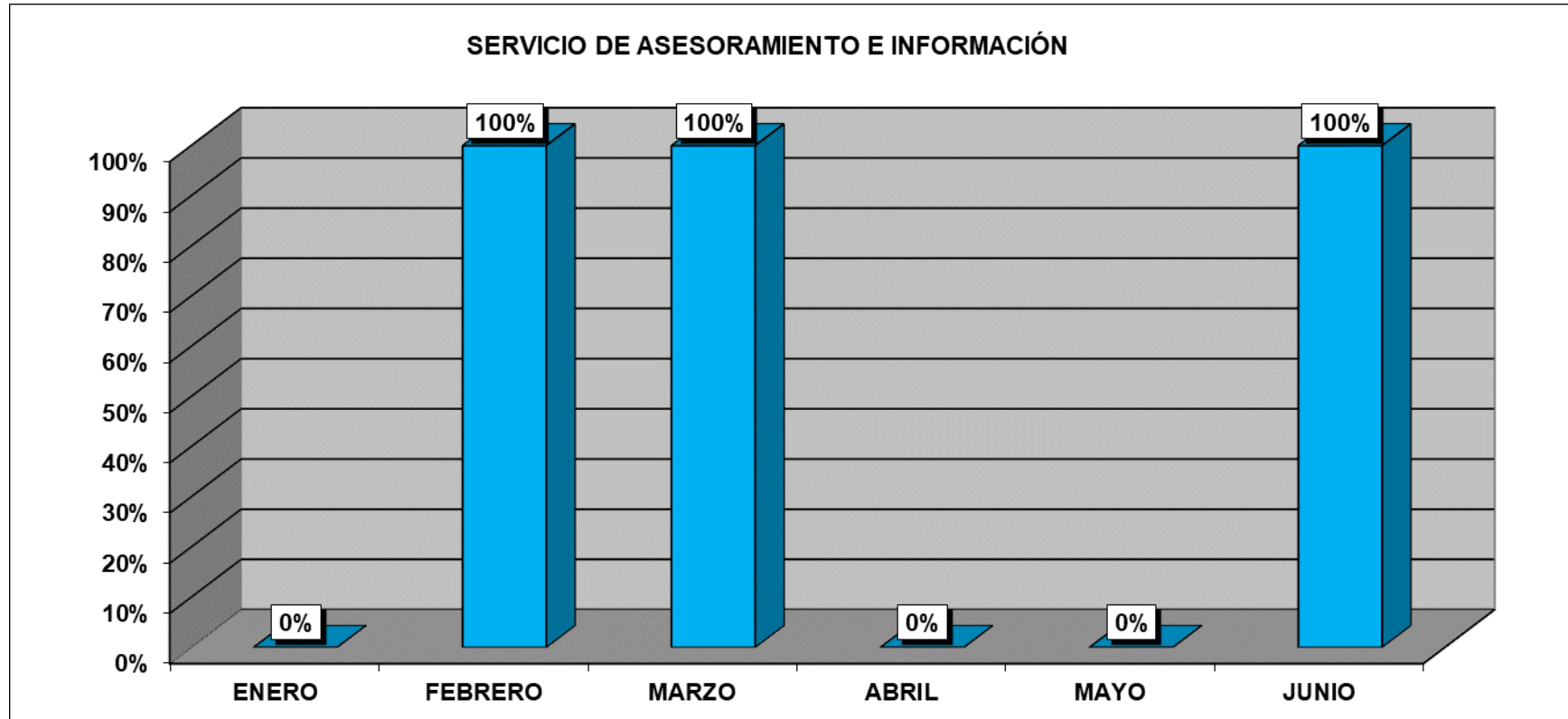
	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO	
N° de Servicios atendidos	5		2		3		2		1		1	
Resueltos en plazo	5	100%	2	100%	3	100%	2	100%	1	100%	1	100%
Resueltos fuera de plazo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
No resueltos	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%

ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE GUADALAJARA
1º SEMESTRE 2023
SERVICIO DE 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%



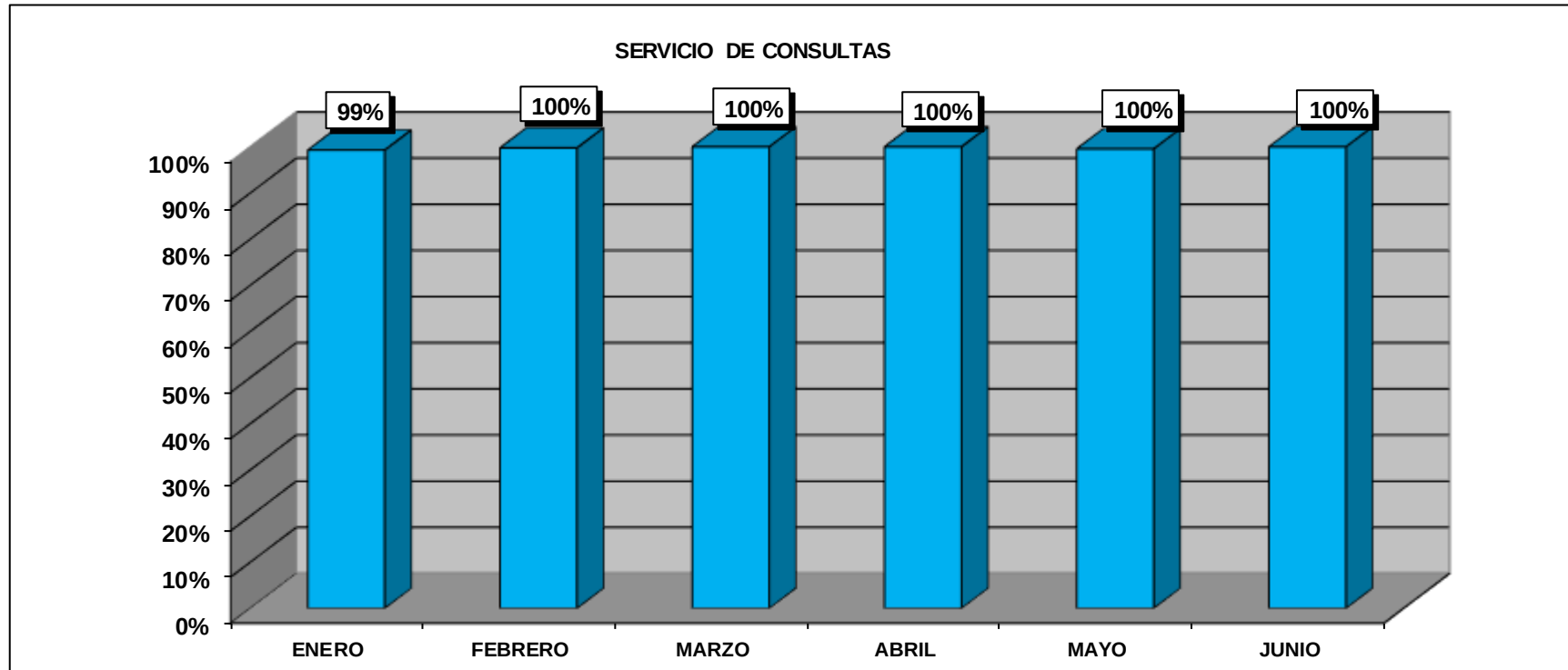
	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO	
Nº de Servicios atendidos	0		3		3		0		0		1	
Resueltos en plazo	0		3	100%	3	100%	0		0		1	100%
Resueltos fuera de plazo	0		0	0%	0	0%	0		0		0	0%
No resueltos	0		0	0%	0	0%	0		0		0	0%

ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE GUADALAJARA
1º SEMESTRE 2023
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%



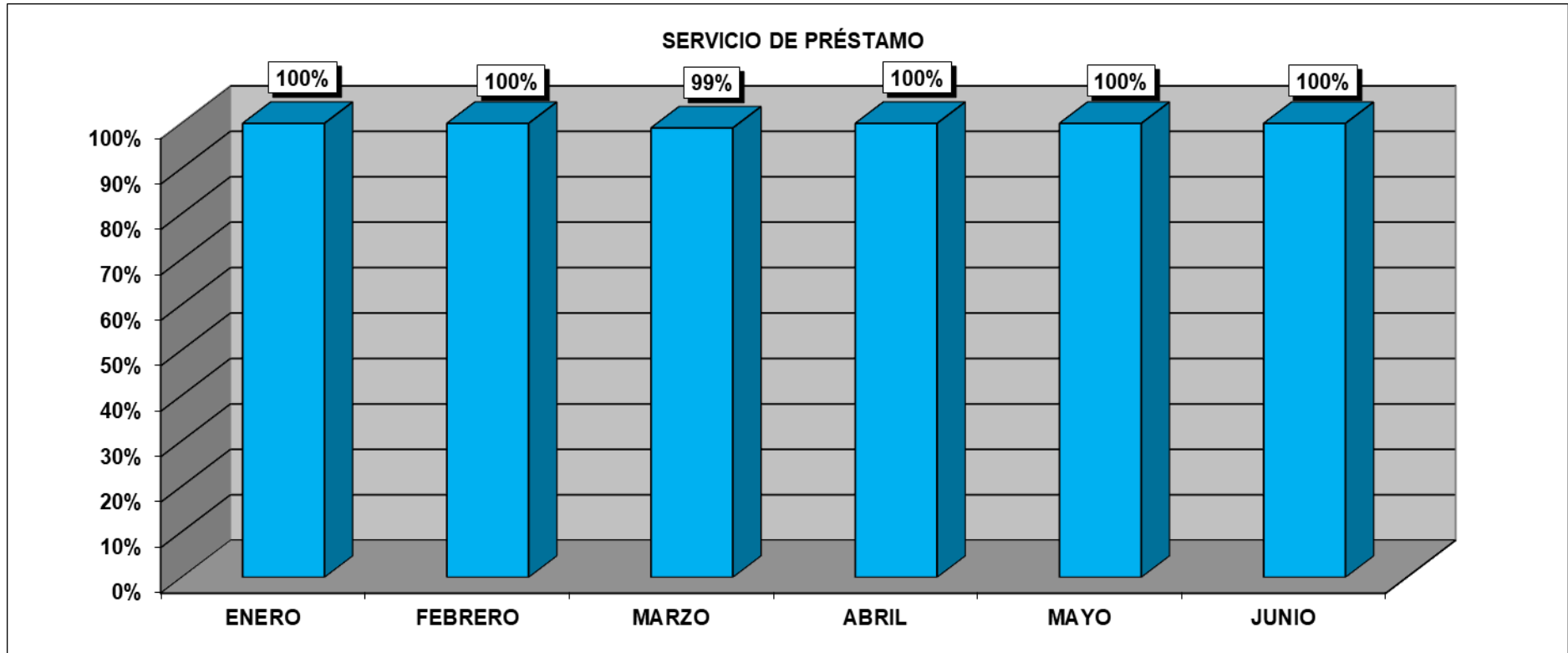
	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO	
Nº de Servicios atendidos	287		404		380		229		224		263	
Resueltos en plazo	285	99,30%	403	99,75%	380	100%	229	100%	223	99,55%	263	100%
Resueltos fuera de plazo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
No resueltos	2	0,70%	1	0,25%	0	0%	0	0%	1	0,45%	0	0%

ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE GUADALAJARA
1º SEMESTRE 2023
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%



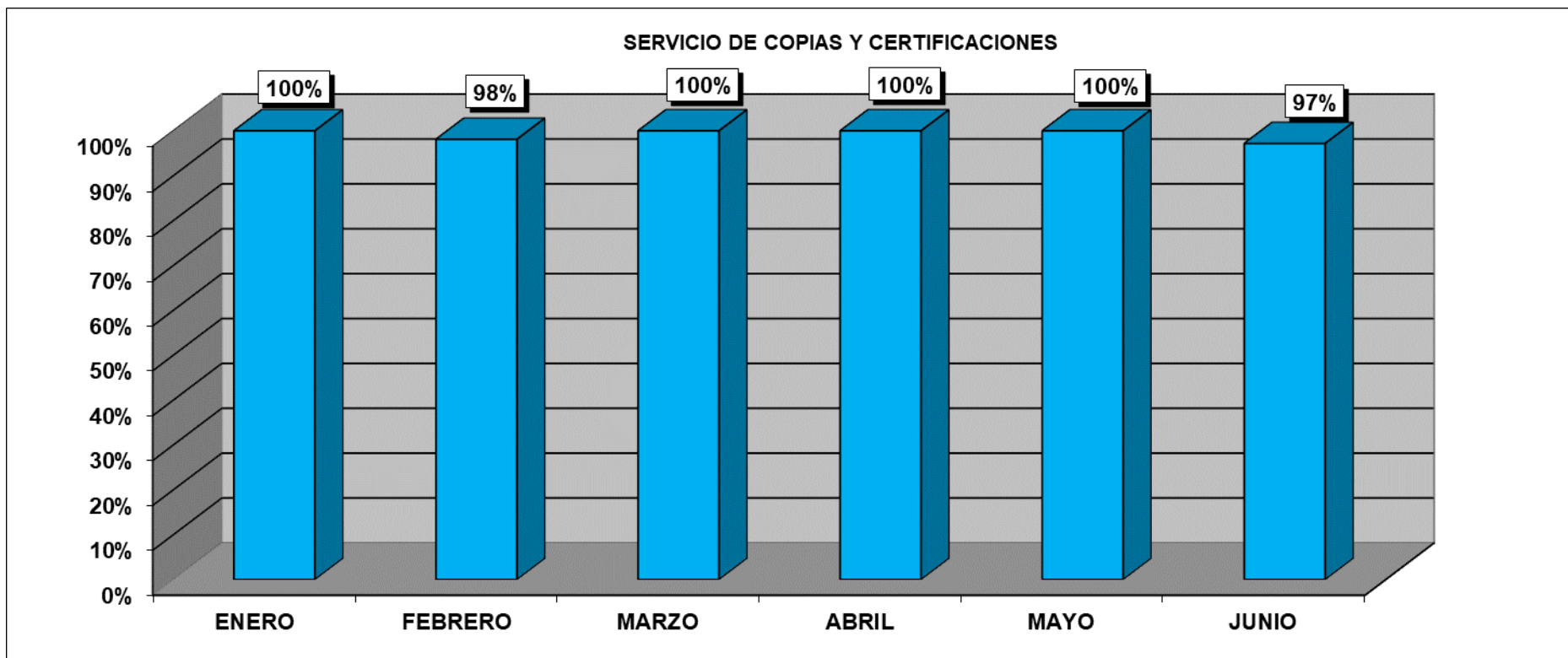
	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO	
Nº de Servicios atendidos	87		93		100		96		132		118	
Resueltos en plazo	87	100%	93	100%	99	99%	96	100%	132	100%	118	100%
Resueltos fuera de plazo	0	0%	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%
No resueltos	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%

ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE GUADALAJARA
1º SEMESTRE 2023
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%



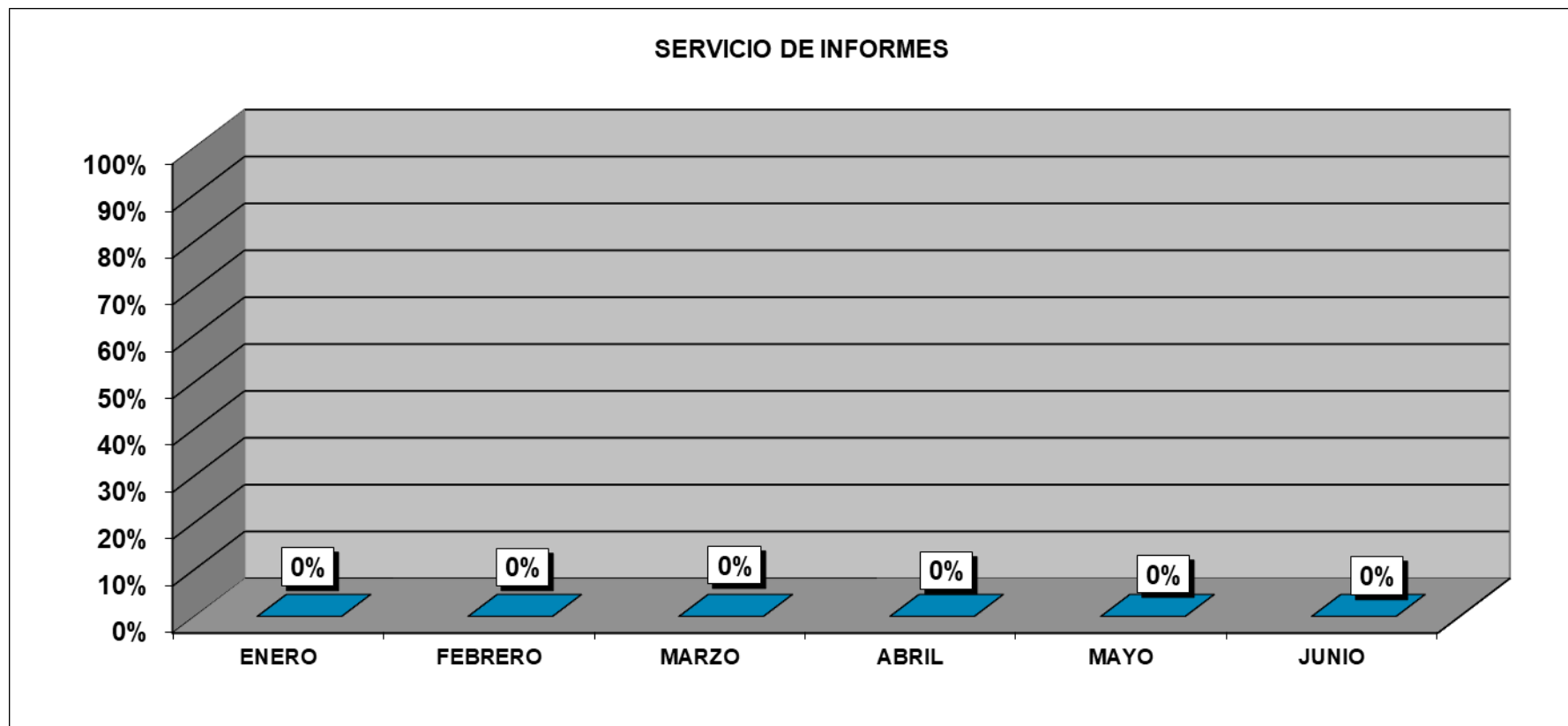
	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO	
N° de Servicios atendidos	117		106		105		55		81		71	
Resueltos en plazo	117	100%	104	98,11%	105	100%	55	100%	81	100%	69	97,18%
Resueltos fuera de plazo	0	0%	1	0,94%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
No resueltos	0	0%	1	0,94%	0	0%	0	0%	0	0%	2	2,82%
N° de Reproducciones	1.468		901		1043		499		1088		423	

ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE GUADALAJARA
1º SEMESTRE 2023
SERVICIO DE INFORMES

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

INDICADOR: Porcentaje de informes emitidos en dicho plazo

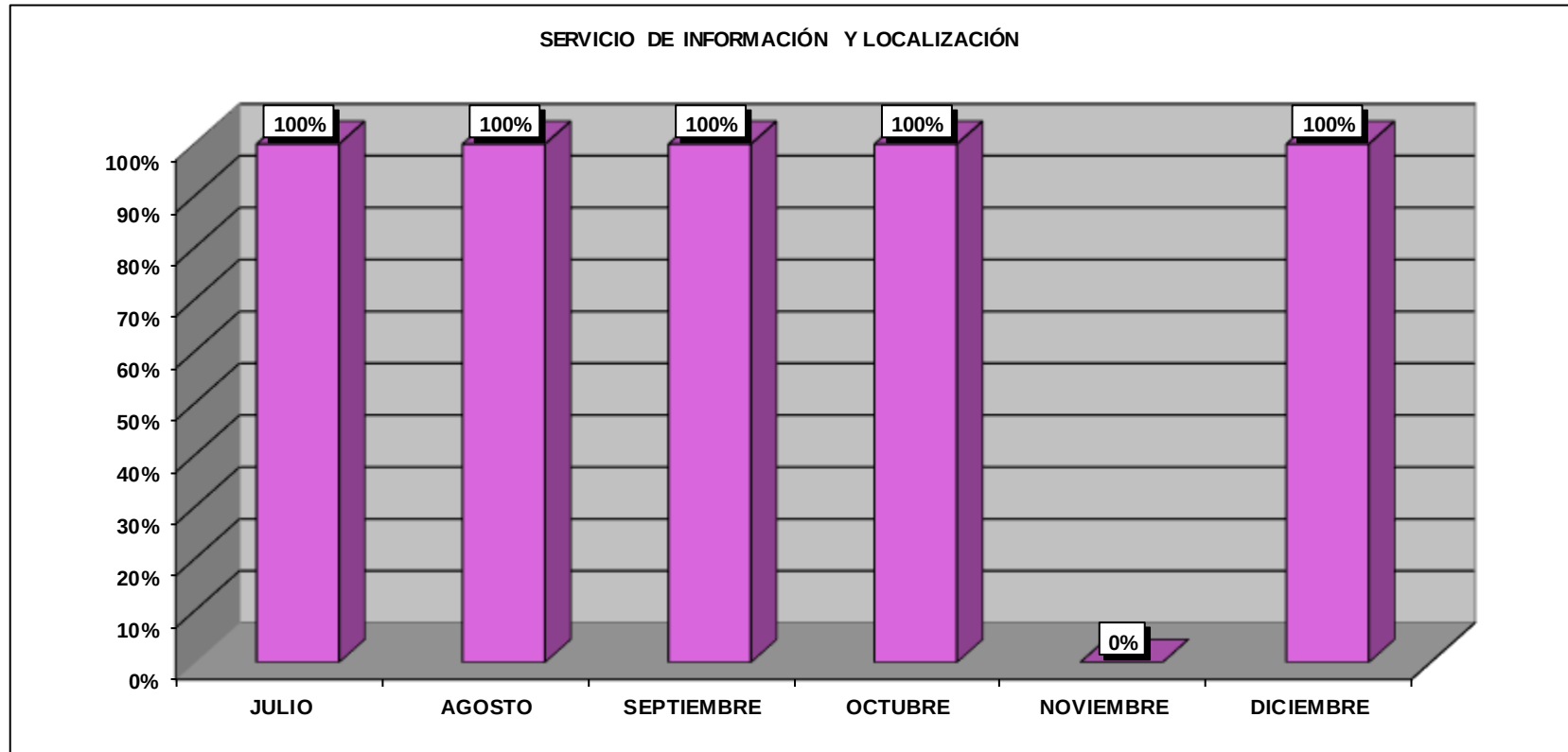
ESTÁNDAR: 95%



	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO	
Nº de Servicios atendidos	0		0		0		0		0		0	
Resueltos en plazo	0		0		0		0		0		0	
Resueltos fuera de plazo	0		0		0		0		0		0	
No resueltos	0		0		0		0		0		0	

ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE GUADALAJARA
2º SEMESTRE 2023
1º 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: 95%



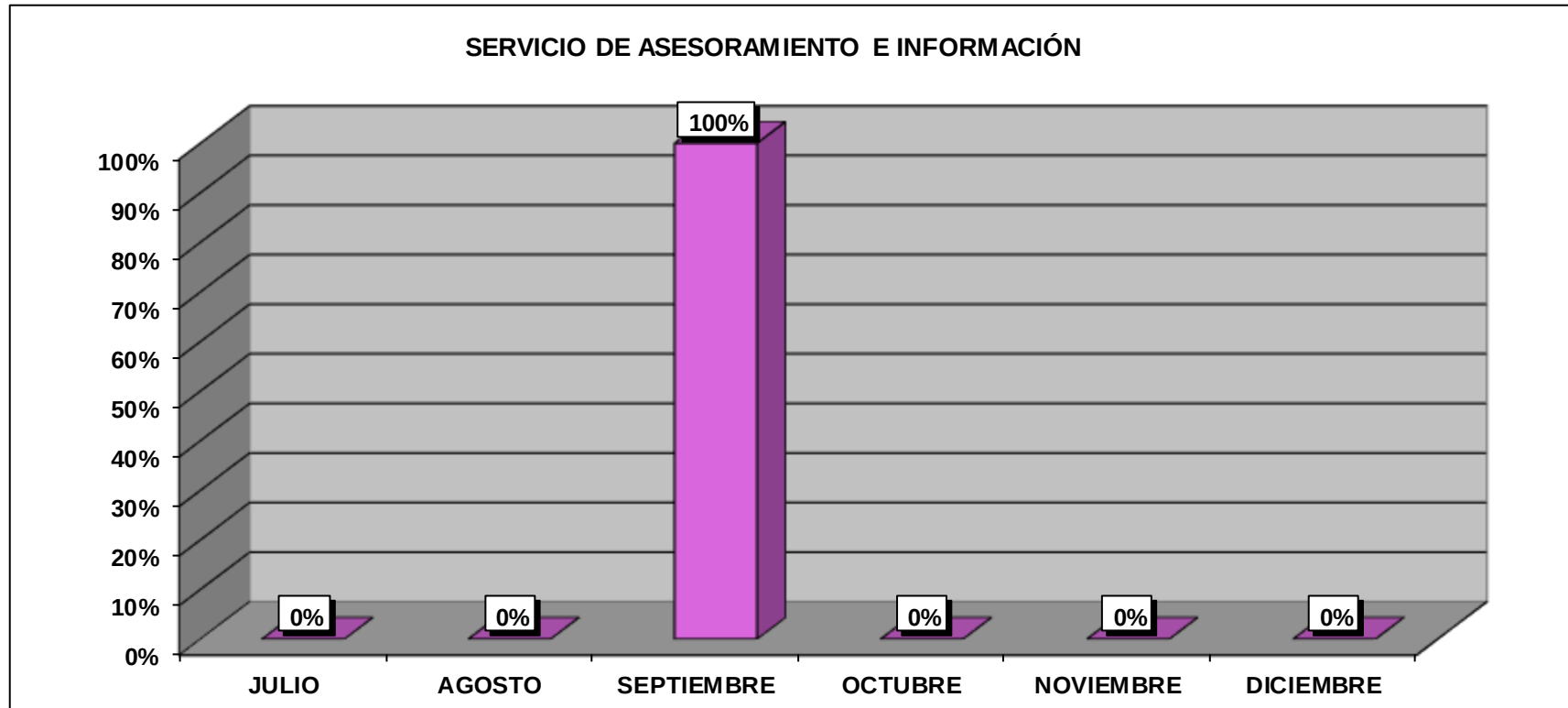
	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
Nº de Servicios atendidos	1		1		5		1		0		1	
Resueltos en plazo	1	100%	1	100%	5	100%	1	100%	0		1	100%
Resueltos fuera de plazo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0		0	0%
No resueltos	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0		0	0%

ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE GUADALAJARA
2º SEMESTRE 2023
2º SERVICIO DE ASESORAMIENTO E INFORMACIÓN

COMPROMISO: Asesoramiento en el plazo máximo de 48 horas sobre cualquier documento que se encuentre custodiado en otros Archivos

INDICADOR: Porcentaje sobre el total de consultas solicitadas

ESTÁNDAR: 95%



	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
Nº de Servicios atendidos	0		0		1		0		0		0	
Resueltos en plazo	0		0		1	100%	0		0		0	
Resueltos fuera de plazo	0		0		0	0%	0		0		0	
No resueltos	0		0		0	0%	0		0		0	

ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE GUADALAJARA
2º SEMESTRE DE 2023

3º SERVICIO:

COMPROMISO: Recibirá atención y trato amable, por personal cualificado, utilizando un lenguaje adecuado al perfil de la persona usuaria del servicio

INDICADOR: Grado de satisfacción de la persona usuaria con la atención recibida

ESTÁNDAR: 4 sobre 5

FORMA DE CÁLCULO: Encuestas de satisfacción. Porcentaje de reclamaciones y quejas recibidas.

Nº DE PERSONAS ENCUESTADAS: 100

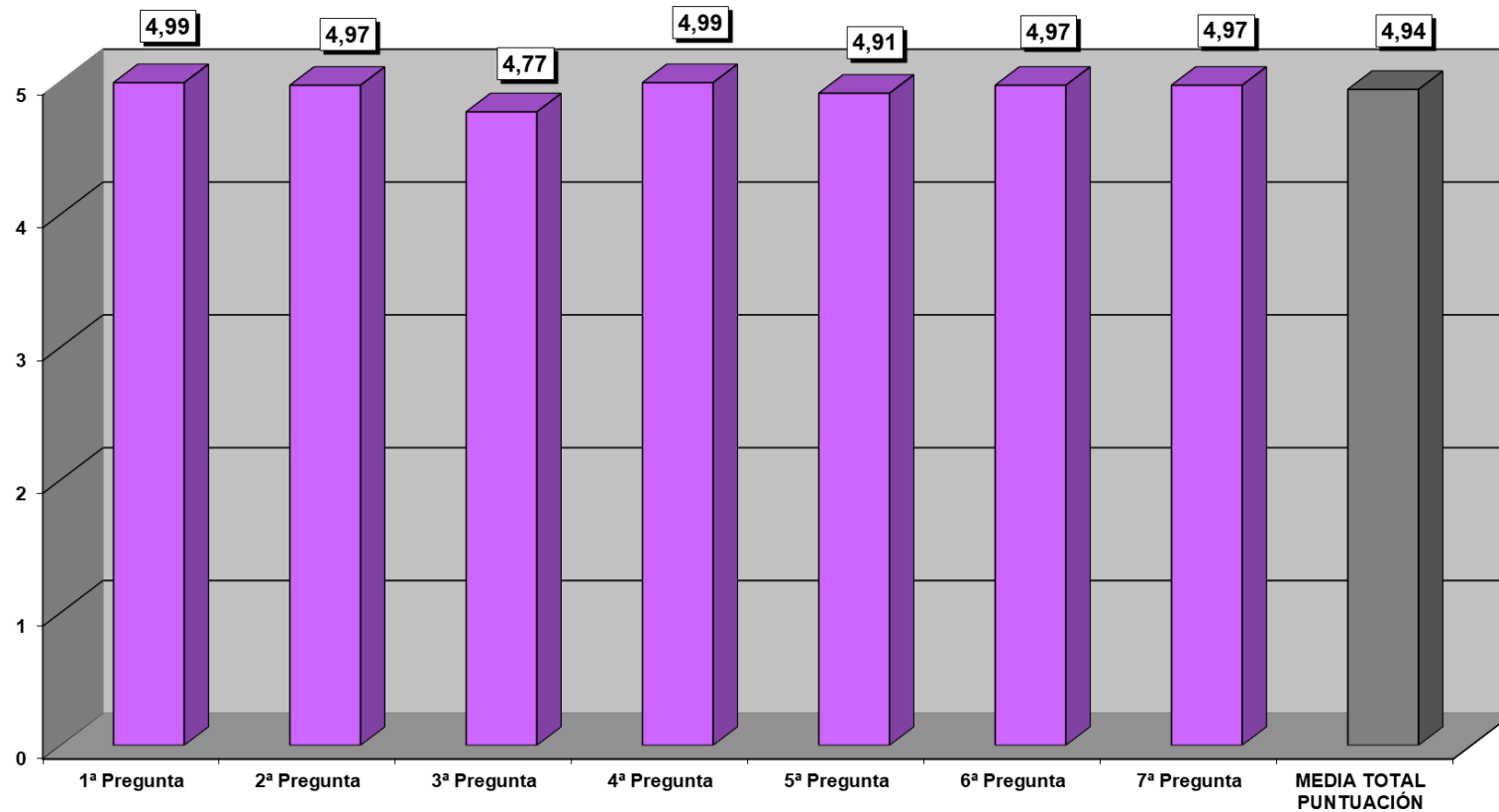
Nº DE PREGUNTAS: 7

Nº DE RESPUESTAS: 700

RESULTADOS TOTALES:

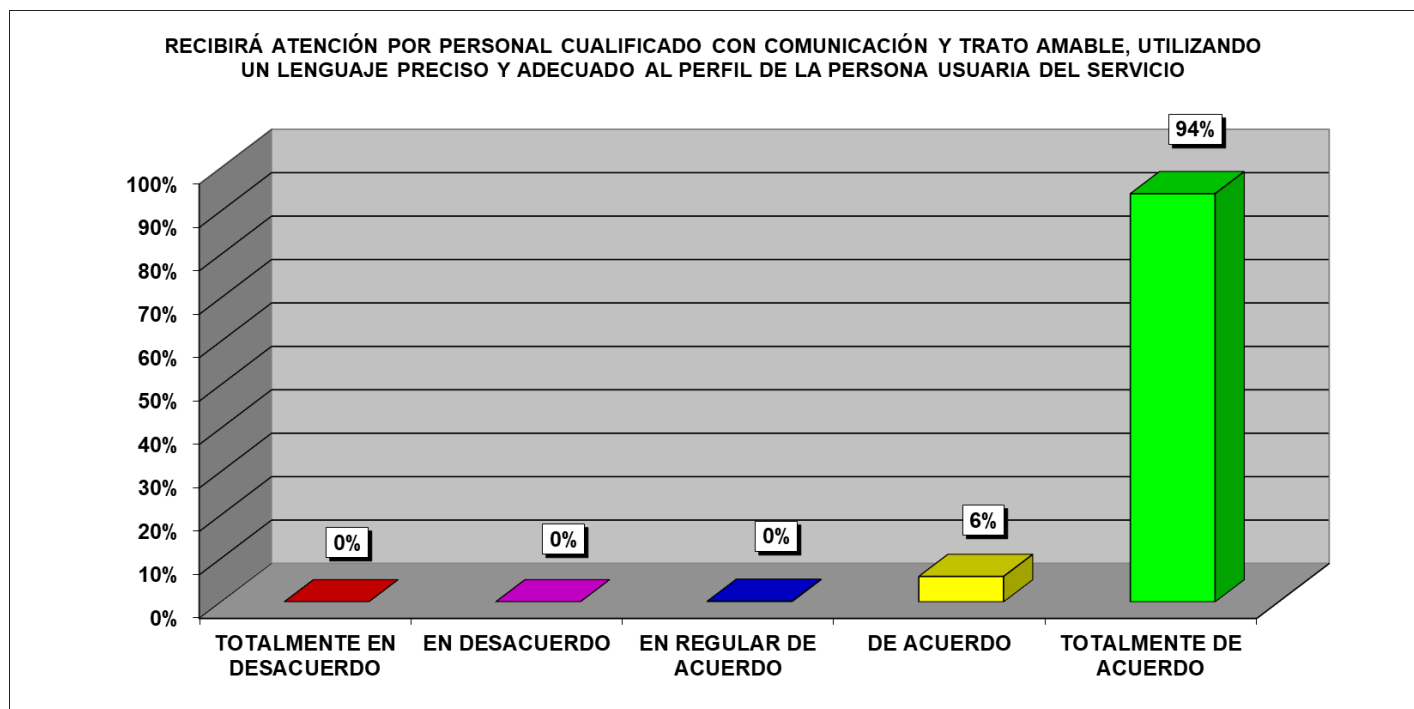
	MEDIA PUNTUACIÓN	ESTANDAR
1ª Pregunta	4,99	4 sobre 5
2ª Pregunta	4,97	4 sobre 5
3ª Pregunta	4,77	4 sobre 5
4ª Pregunta	4,99	4 sobre 5
5ª Pregunta	4,91	4 sobre 5
6ª Pregunta	4,97	4 sobre 5
7ª Pregunta	4,97	4 sobre 5
MEDIA TOTAL PUNTUACIÓN	4,94	4 sobre 5

RECIBIRÁ ATENCIÓN POR PERSONAL CUALIFICADO CON COMUNICACIÓN Y TRATO AMABLE, UTILIZANDO UN LENGUAJE PRECISO Y ADECUADO AL PERFIL DE LA PERSONA USUARIA DEL SERVICIO



PREGUNTAS REALIZADAS:

TOTALMENTE EN DESACUERDO	0%
EN DESACUERDO	0%
EN REGULAR DE ACUERDO	0%
DE ACUERDO	6%
TOTALMENTE DE ACUERDO	94%



ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE GUADALAJARA
2º SEMESTRE DE 2023

4º SERVICIO:

COMPROMISO: Los usuarios y usuarias podrán realizar la consulta de los documentos solicitados dentro del horario de atención al público y en un lugar adecuado.

INDICADOR: Grado de satisfacción de la persona usuaria por la atención recibida.

ESTÁNDAR: 4 sobre 5

FORMA DE CÁLCULO: Encuestas de satisfacción. Porcentaje de reclamaciones y quejas recibidas.

Nº DE PERSONAS ENCUESTADAS: 100

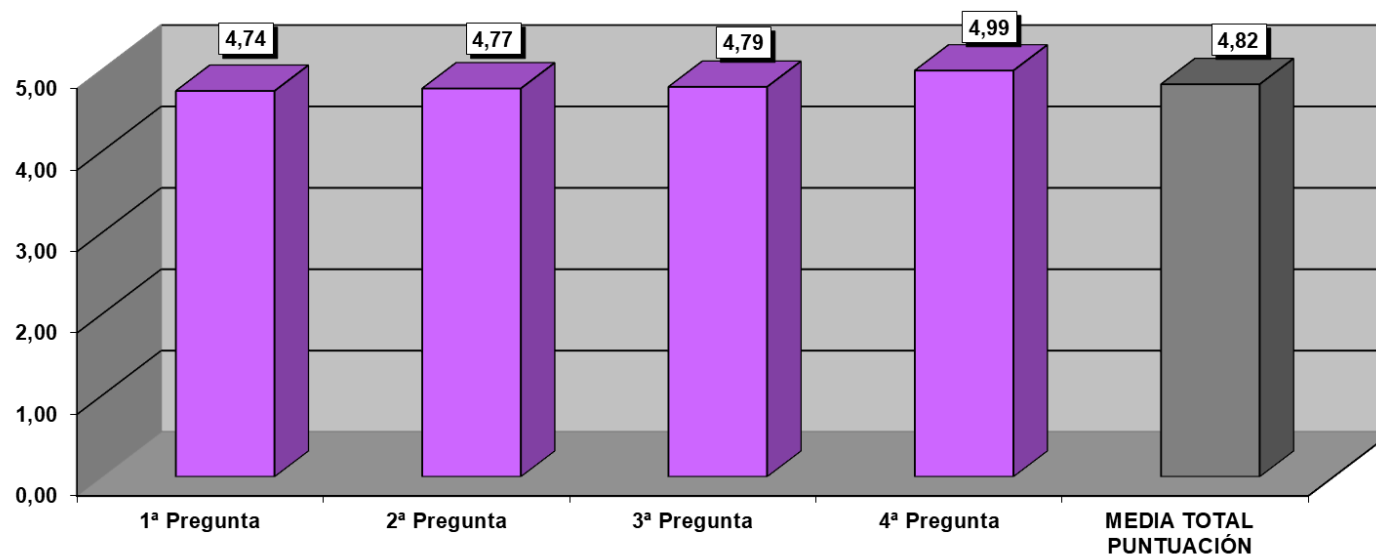
Nº DE PREGUNTAS: 4

Nº DE RESPUESTAS: 400

RESULTADOS TOTALES:

	MEDIA PUNTUACIÓN	ESTANDAR
1ª Pregunta	4,74	4 sobre 5
2ª Pregunta	4,77	4 sobre 5
3ª Pregunta	4,79	4 sobre 5
4ª Pregunta	4,99	4 sobre 5
MEDIA TOTAL PUNTUACIÓN	4,82	4 sobre 5

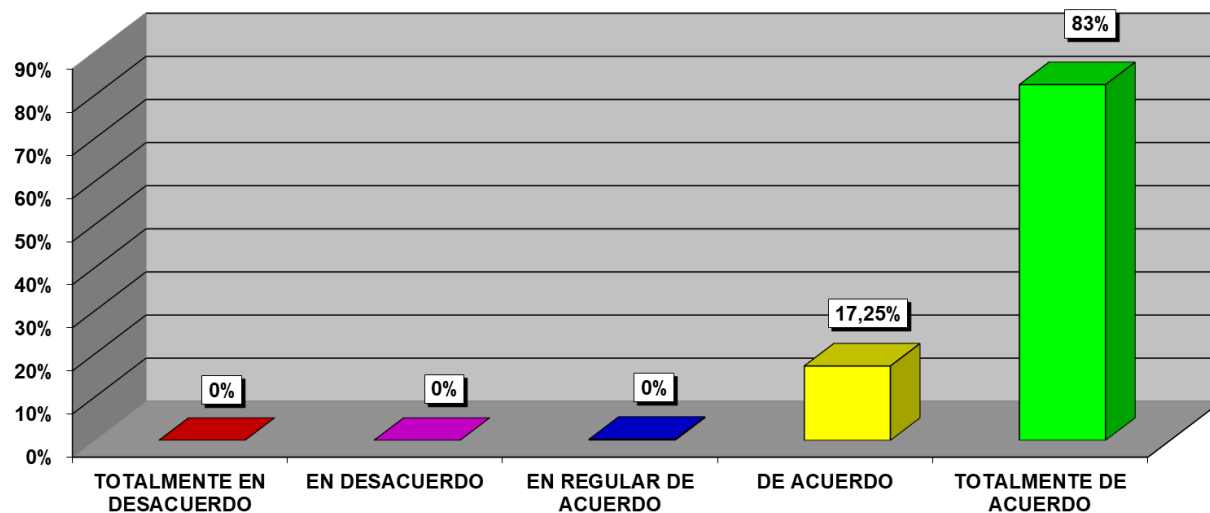
**LOS USUARIOS Y USUARIAS PODRÁN REALIZAR LA CONSULTA DE LOS DOCUMENTOS
SOLICITADOS DURANTE EL TIEMPO CONVENIENTE DENTRO DEL HORARIO DE ATENCIÓN AL
PÚBLICO EN UN LUGAR ADECUADO AL EFECTO**



PREGUNTAS REALIZADAS:

TOTALMENTE EN DESACUERDO	0%
EN DESACUERDO	0%
EN REGULAR DE ACUERDO	0%
DE ACUERDO	17,25%
TOTALMENTE DE ACUERDO	83%

LOS USUARIOS Y USUARIAS PODRÁN REALIZAR LA CONSULTA DE LOS DOCUMENTOS SOLICITADOS DURANTE EL TIEMPO CONVENIENTE DENTRO DEL HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN UN LUGAR ADECUADO AL EFECTO

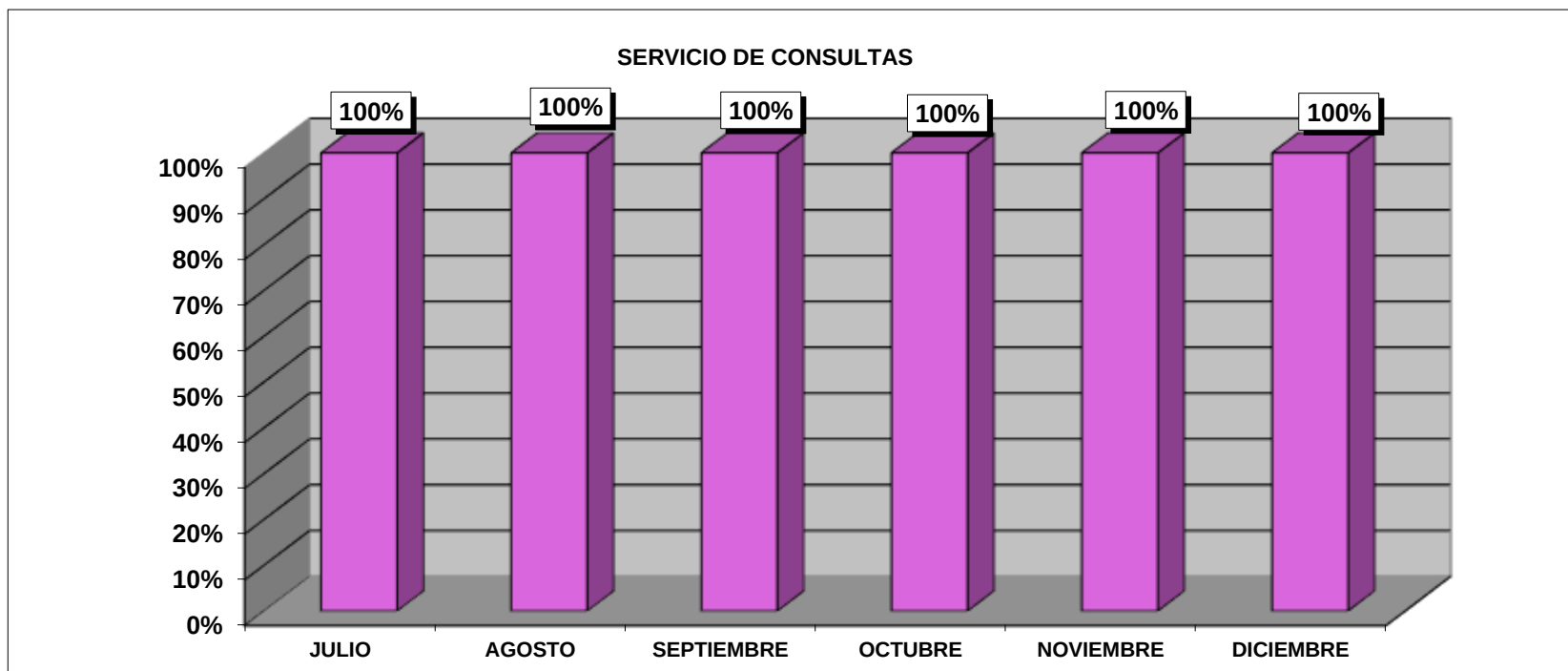


ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE GUADALAJARA
2º SEMESTRE 2023
5º SERVICIO DE CONSULTAS

COMPROMISO: Las consultas remitidas al archivo por correo postal, teléfono o vía telemática, se resolverán en un plazo máximo de 7 días desde su recepción.

INDICADOR: Porcentaje sobre el total de consultas recibidas

ESTÁNDAR 95%



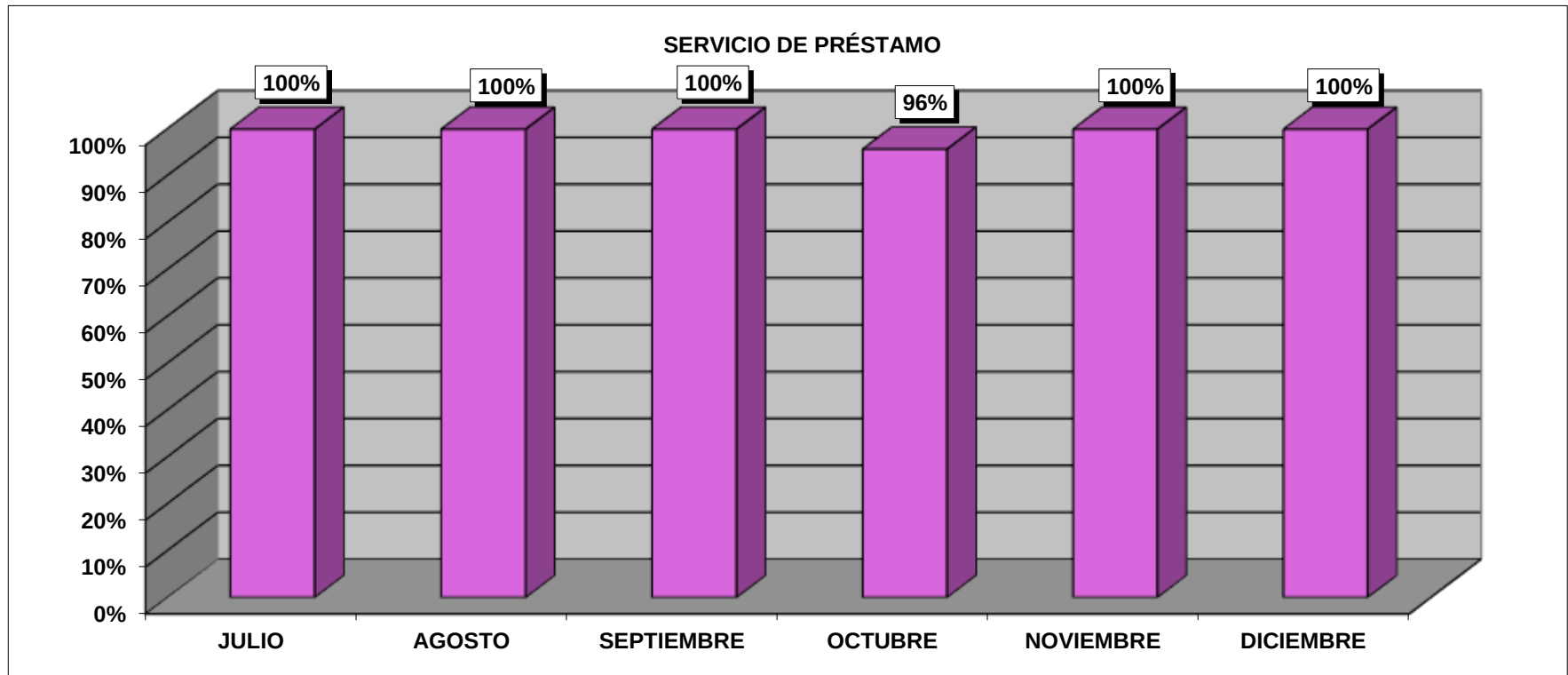
	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
Nº de Servicios atendidos	253		259		254		209		316		198	
Resueltos en plazo	253	100%	259	100%	254	100%	209	100%	316	100%	198	100%
Resueltos fuera de plazo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
No resueltos	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%

ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE GUADALAJARA
2º SEMESTRE 2023
6º SERVICIO DE PRÉSTAMO

COMPROMISO: El préstamo de documentos a la administración productora e instituciones legalmente habilitadas, se resolverá en un plazo máximo de 48 horas hábiles desde su recepción.

INDICADOR: Porcentaje sobre el total de préstamos solicitados

ESTÁNDAR 95%

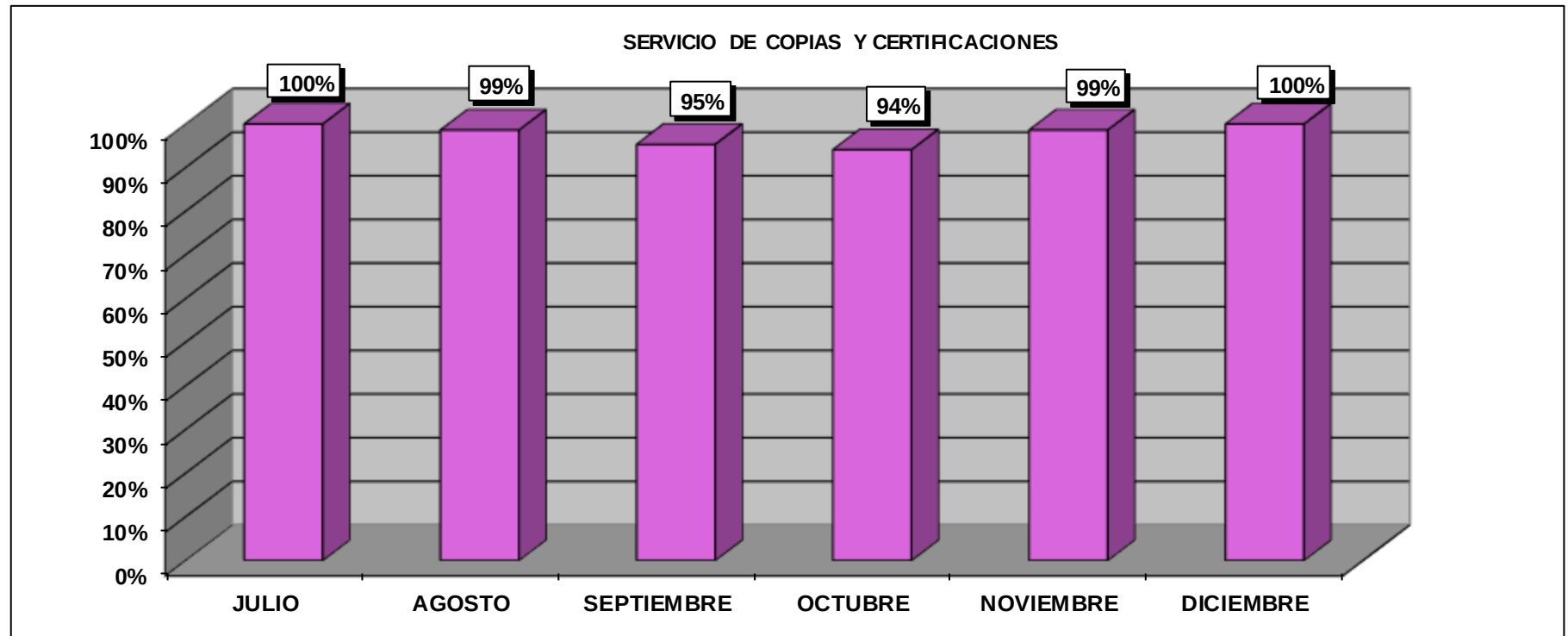


	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
Nº de Servicios atendidos	108		51		93		94		80		76	
Resueltos en plazo	108	100%	51	100%	93	100%	90	96%	80	100%	76	100%
Resueltos fuera de plazo	0	0%	0	0%	0	0%	4	4%	0	0%	0	0%
No resueltos	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%

ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE GUADALAJARA
2º SEMESTRE 2023
7º SERVICIO DE COPIAS Y CERTIFICACIONES

COMPROMISO: Entrega de copias y certificaciones solicitadas en el plazo de 48 horas hábiles, 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%



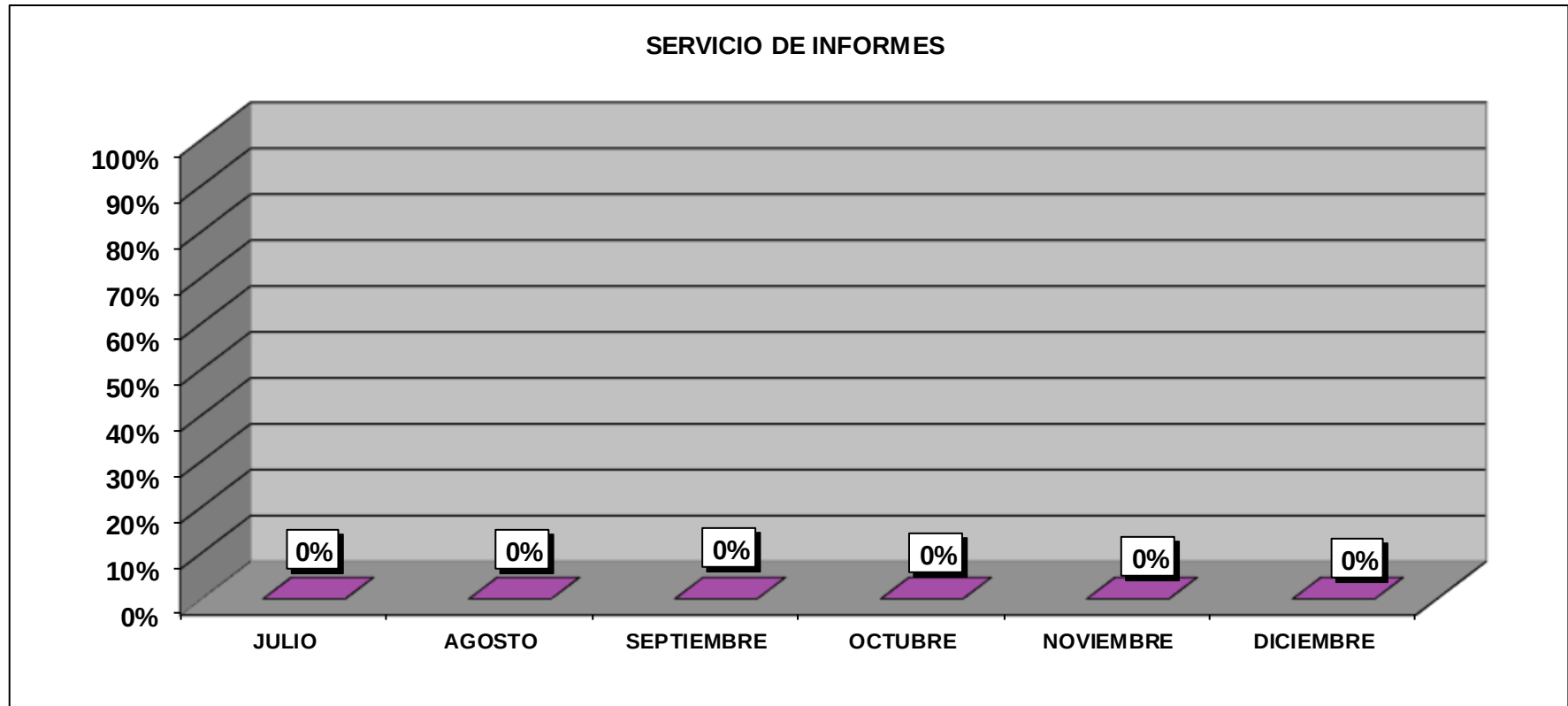
	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
Nº de Servicios atendidos	92		72		86		34		73		52	
Resueltos en plazo	92	100%	71	99%	82	95%	32	94%	72	99%	52	100%
Resueltos fuera de plazo	0	0%	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%
No resueltos	0	0%	1	1%	3	3%	2	6%	1	1%	0	0%
Nº de Reproducciones	851		621		535		313		566		706	

HISTÓRICO PROVINCIAL DE GUADALAJARA
2º SEMESTRE 2023
8º 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%



	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
Nº de Servicios atendidos	0		0		0		0		0		0	
Resueltos en plazo	0		0		0		0		0		0	
Resueltos fuera de plazo	0		0		0		0		0		0	
No resueltos	0		0		0		0		0		0	

ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE GUADALAJARA
MEDICIÓN ANUAL. 2023
9º SERVICIO DE ACTOS CULTURALES

COMPROMISO: Se organizarán actos culturales y visitas guiadas para conocimiento y difusión de los fondos documentales conservados en el Archivo. Se celebrarán anualmente al menos 7 actos culturales y/o visitas guiadas.

INDICADOR: N° de actos culturales y visitas guiadas,

ESTÁNDAR: 95%

MESES	ACTOS ANUALES PROGRAMADOS	ACTOS REALIZADOS	ESTÁNDAR	CUMPLIMIENTO	VISITANTES
ENERO		7			440
FEBRERO		5			4052
MARZO		3			209
ABRIL		1			27
MAYO		2			28
JUNIO		9			312
JULIO		2			174
AGOSTO		1			92
SEPTIEMBRE		6			124
OCTUBRE		5			2253
NOVIEMBRE		8			1537
DICIEMBRE		0			0
TOTAL	49	49	95%	100%	9248