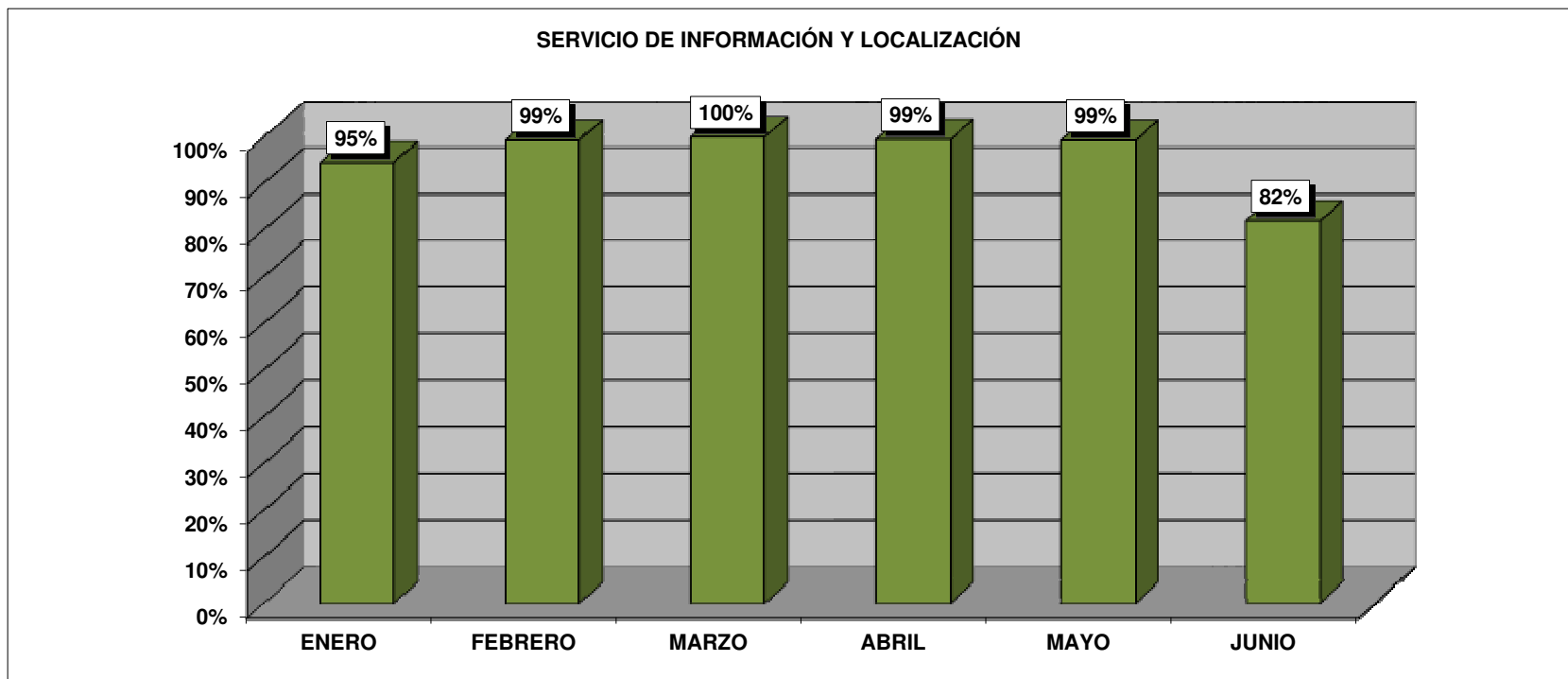


ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE TOLEDO
1º SEMESTRE DE 2019
SERVICIO DE INFORMACIÓN Y LOCALIZACIÓN

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%



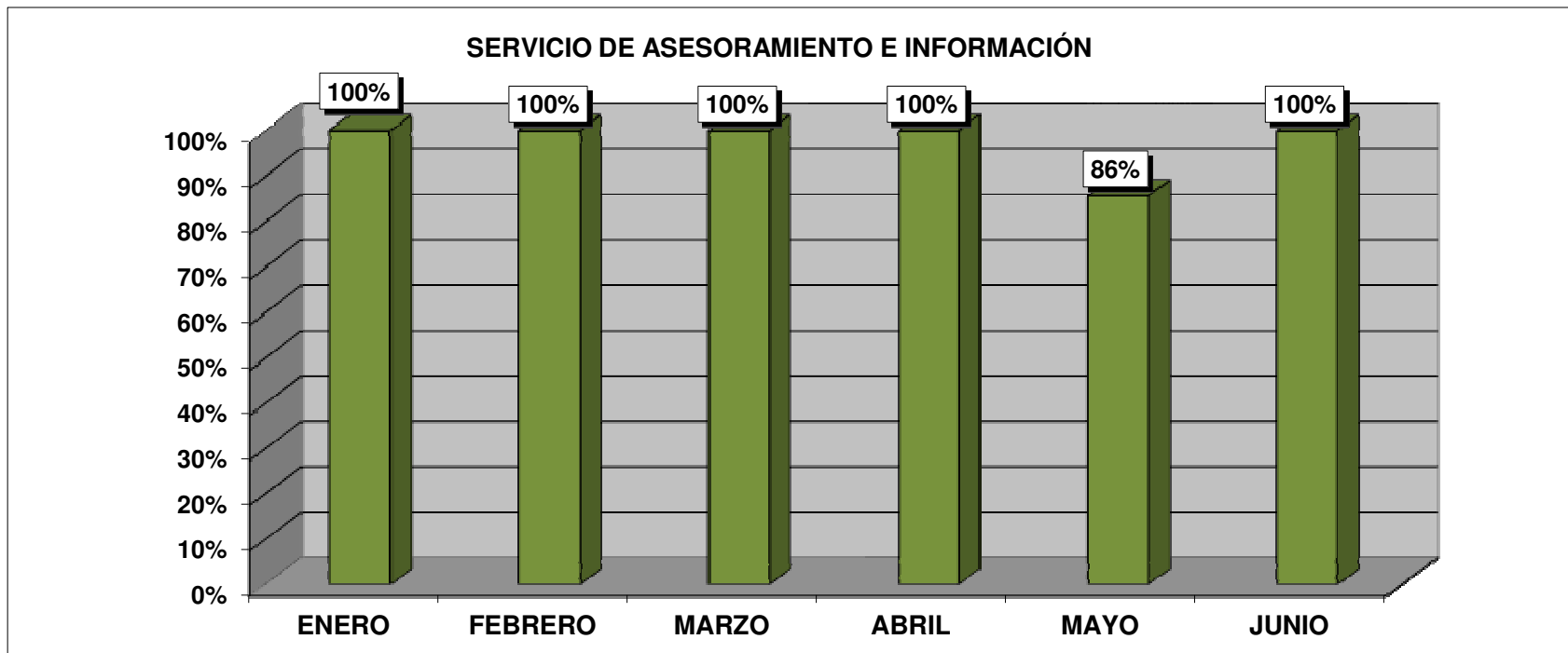
	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO		TOTAL	
Nº de Servicios atendidos	92		139		153		182		138		100		804	
Resueltos en plazo	87	94,57%	138	99,28%	153	100%	181	99,45%	137	99,28%	82	82%	778	97%
Resueltos fuera de plazo	5	5,43%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	18	18%	23	3%
No resueltos	0	0%	1	0,72%	0	0%	1	0,55%	1	0,72%	0	0%	3	0%

ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE TOLEDO
1º SEMESTRE 2019
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%

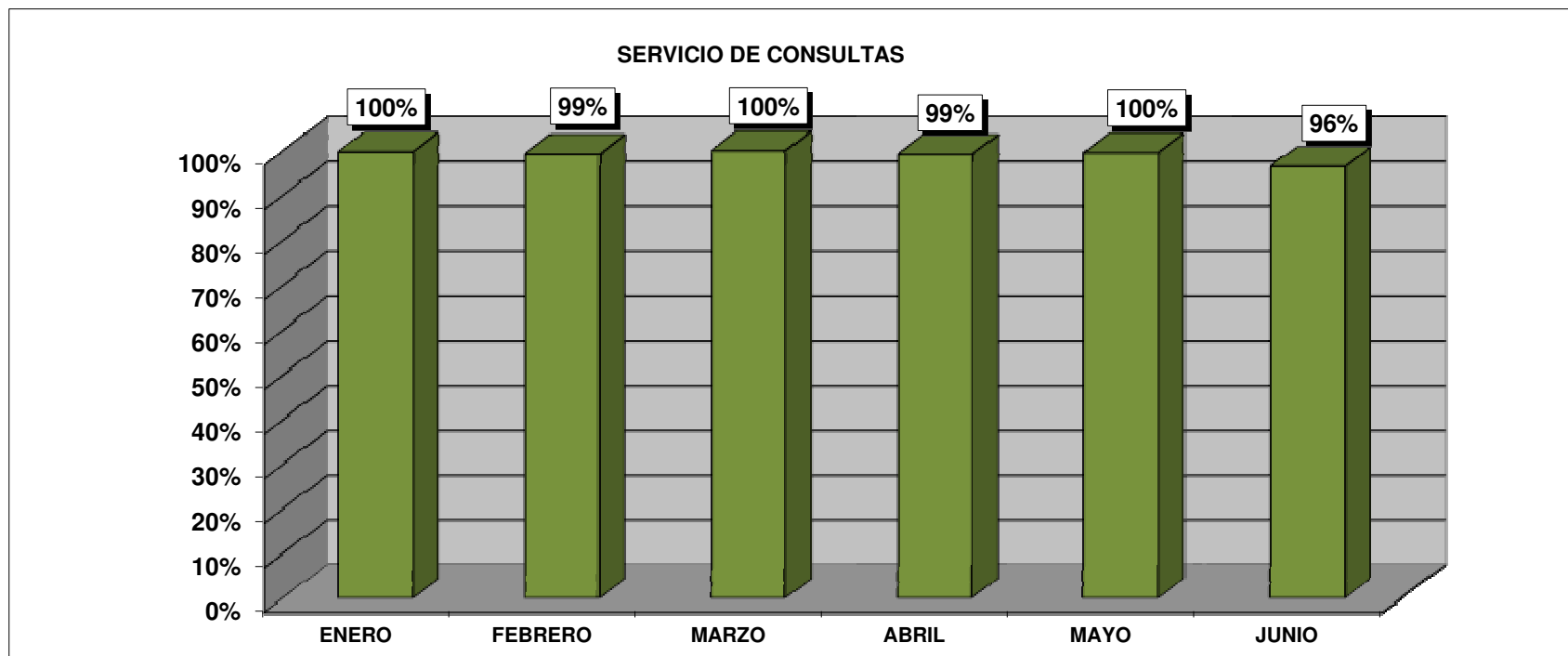
[illegible]

ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE TOLEDO
1º SEMESTRE 2019
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%



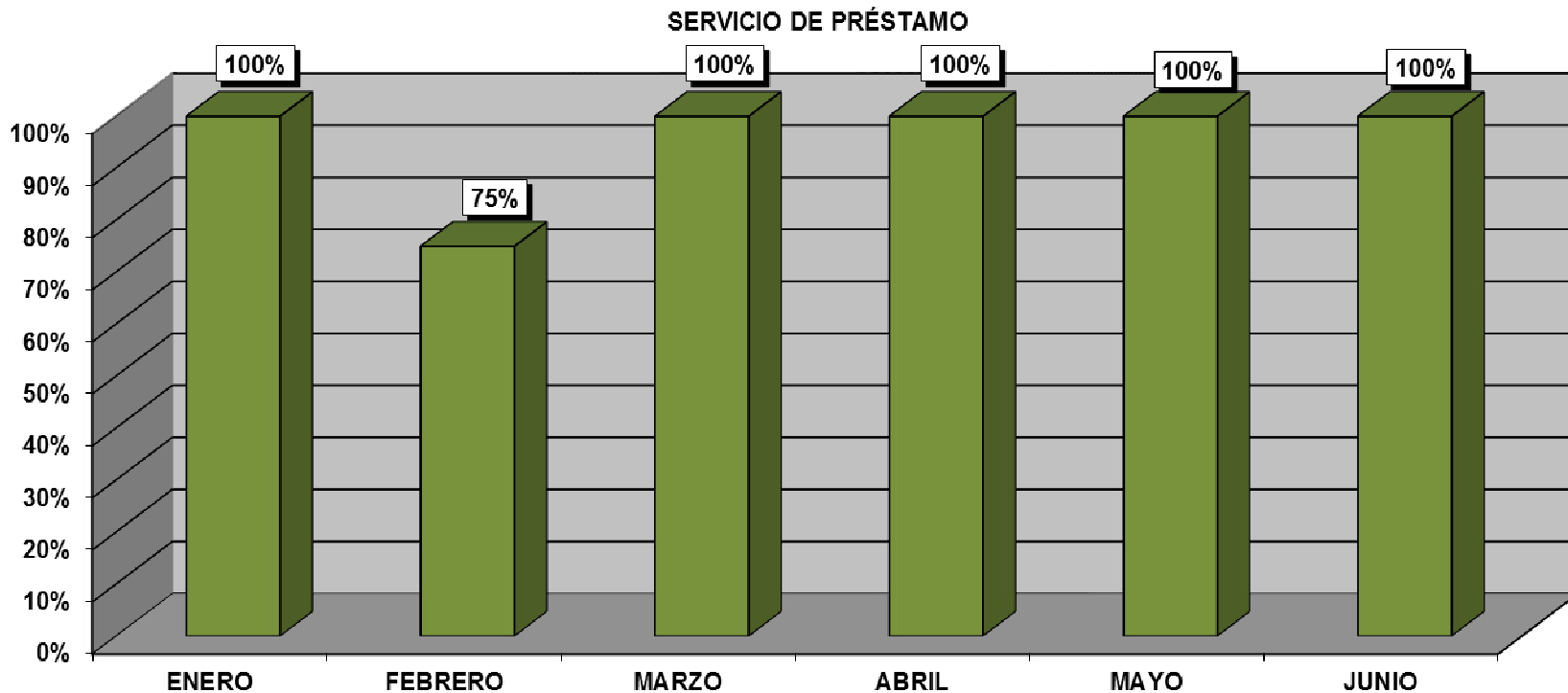
	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO		TOTAL	
Nº de Servicios atendidos	431		386		468		368		448		453		2.554	
Resueltos en plazo	430	99,77%	383	99,22%	468	100%	365	99,18%	446	99,55%	437	96,47%	2.529	99%
Resueltos fuera de plazo	1	0,23%	2	0,52%	0	0%	3	0,82%	2	0,45%	16	3,53%	24	1%
No resueltos	0	0%	1	0,26%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%

ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE TOLEDO
1º SEMESTRE 2019
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%

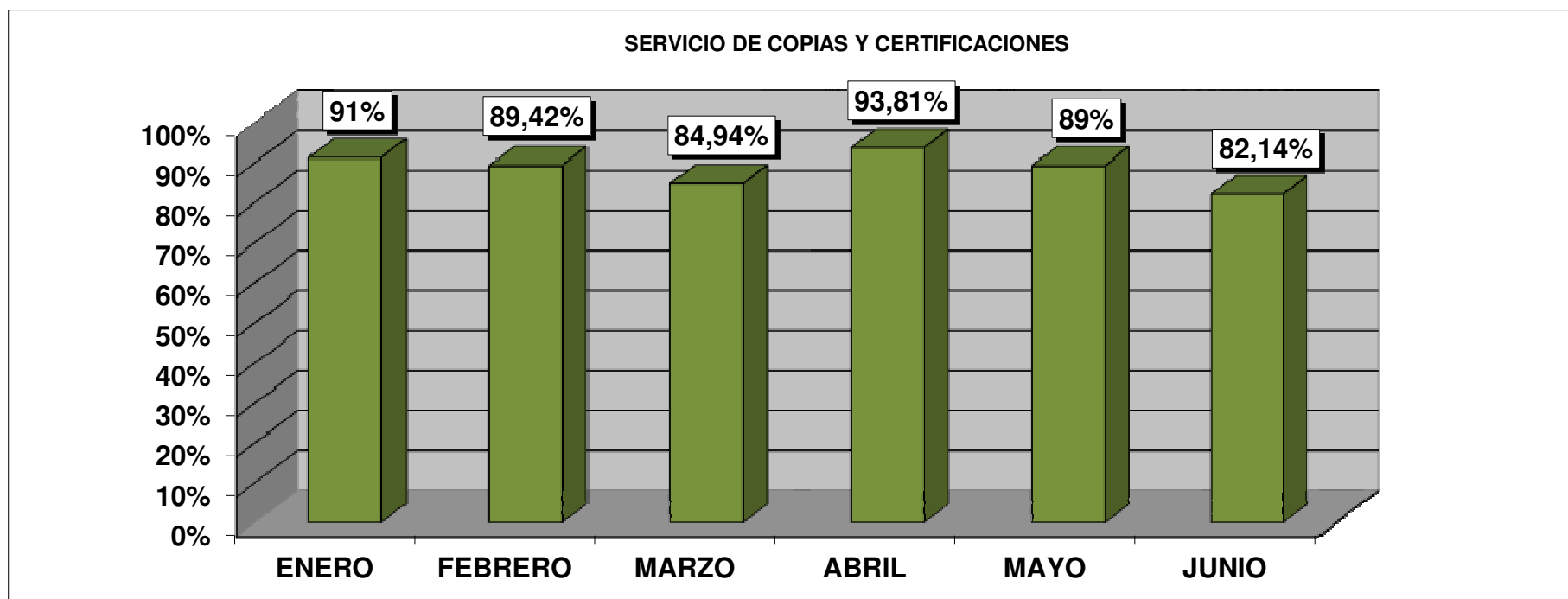
[illegible]

ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE TOLEDO
1º SEMESTRE 2019
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.

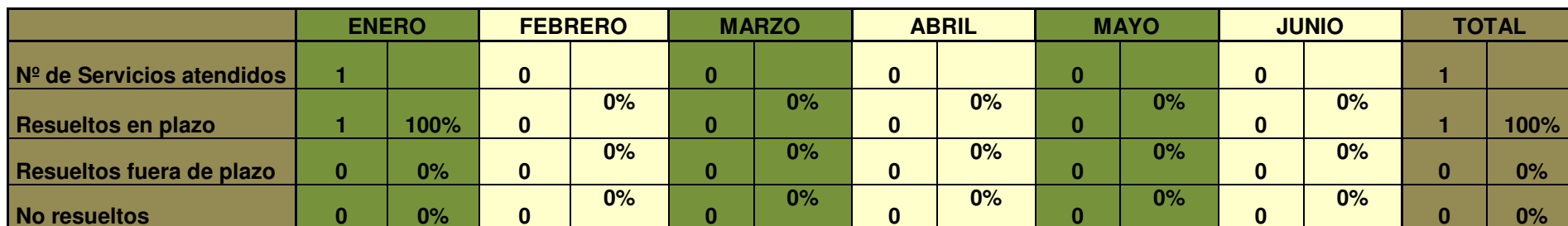
INDICADOR: Porcentaje sobre el total de copias y certificaciones entregadas en los plazos establecidos

ESTÁNDAR: 95%



	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO		TOTAL	
Nº de Servicios atendidos	115		189		239		113		198		140		994	
Resueltos en plazo	105	91,30%	169	89,42%	203	84,94%	106	93,81%	177	89,39%	115	82,14%	875	88,03%
Resueltos fuera de plazo	10	8,70%	20	10,58%	36	15,06%	7	6,19%	21	10,61%	25	17,86%	119	11,97%
No resueltos	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Nº de Reproducciones	1076		1001		2101		1289		1539		6435		13.441	

COMPROMISO: Emisión de los informes solicitados en el plazo de 5 días
INDICADOR: Porcentaje de informes emitidos en dicho plazo
ESTÁNDAR: 95%

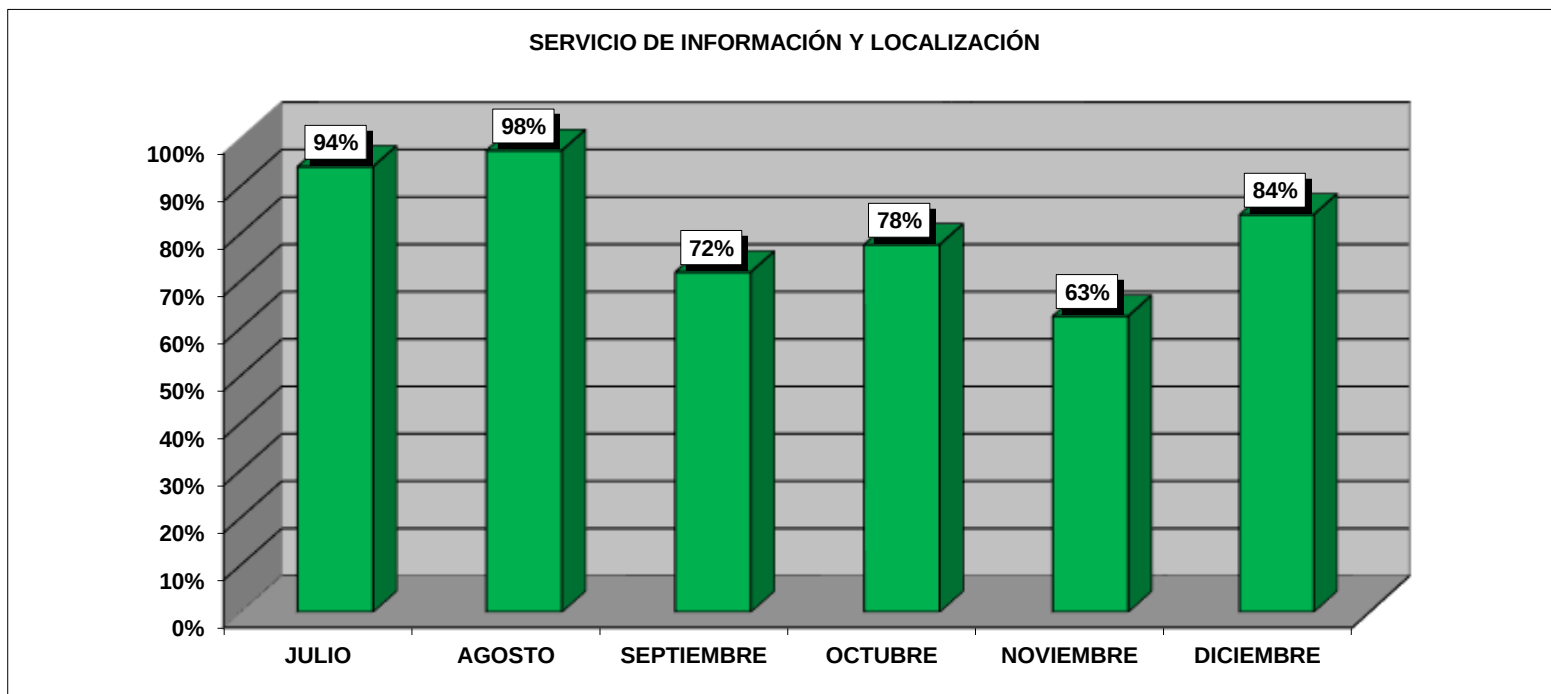


ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE TOLEDO
2º SEMESTRE 2019
SERVICIO DE INFORMACIÓN Y LOCALIZACIÓN

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%

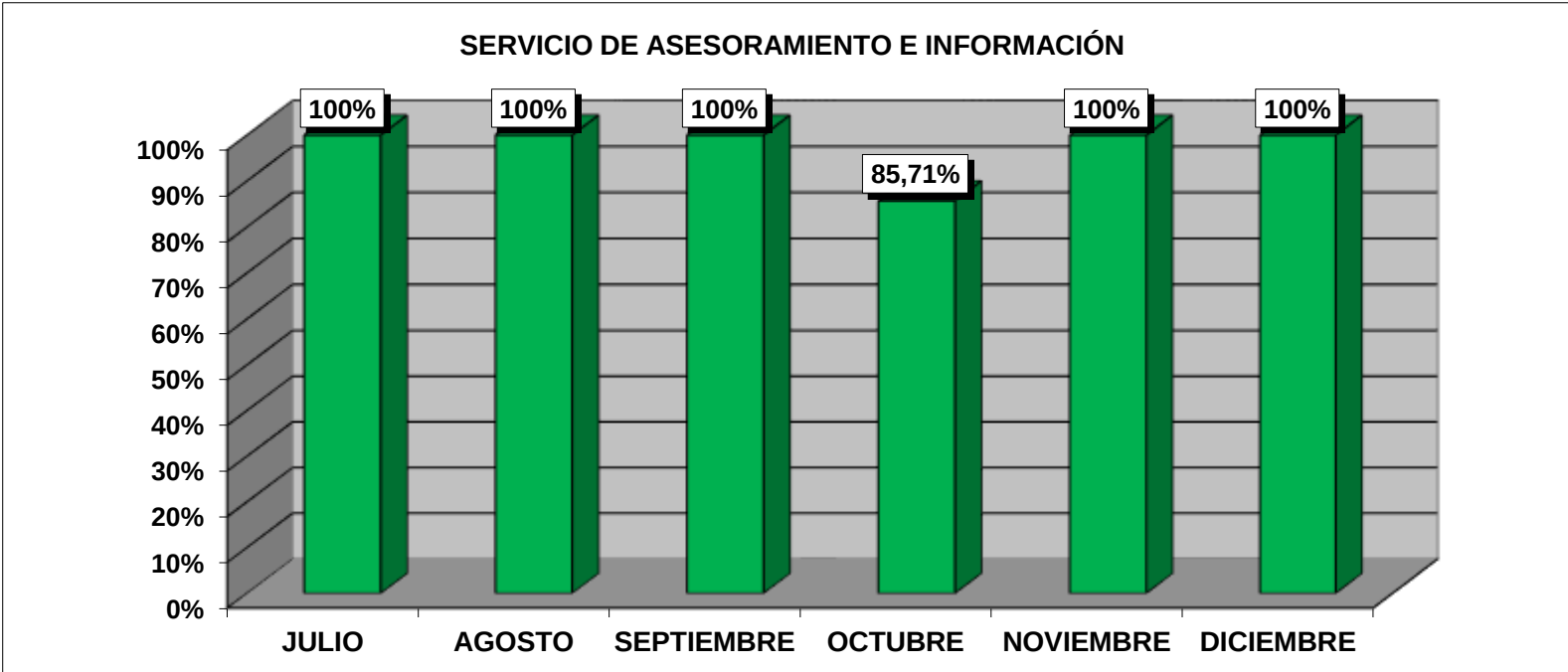
[illegible]

ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE TOLEDO
2º SEMESTRE 2019
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%

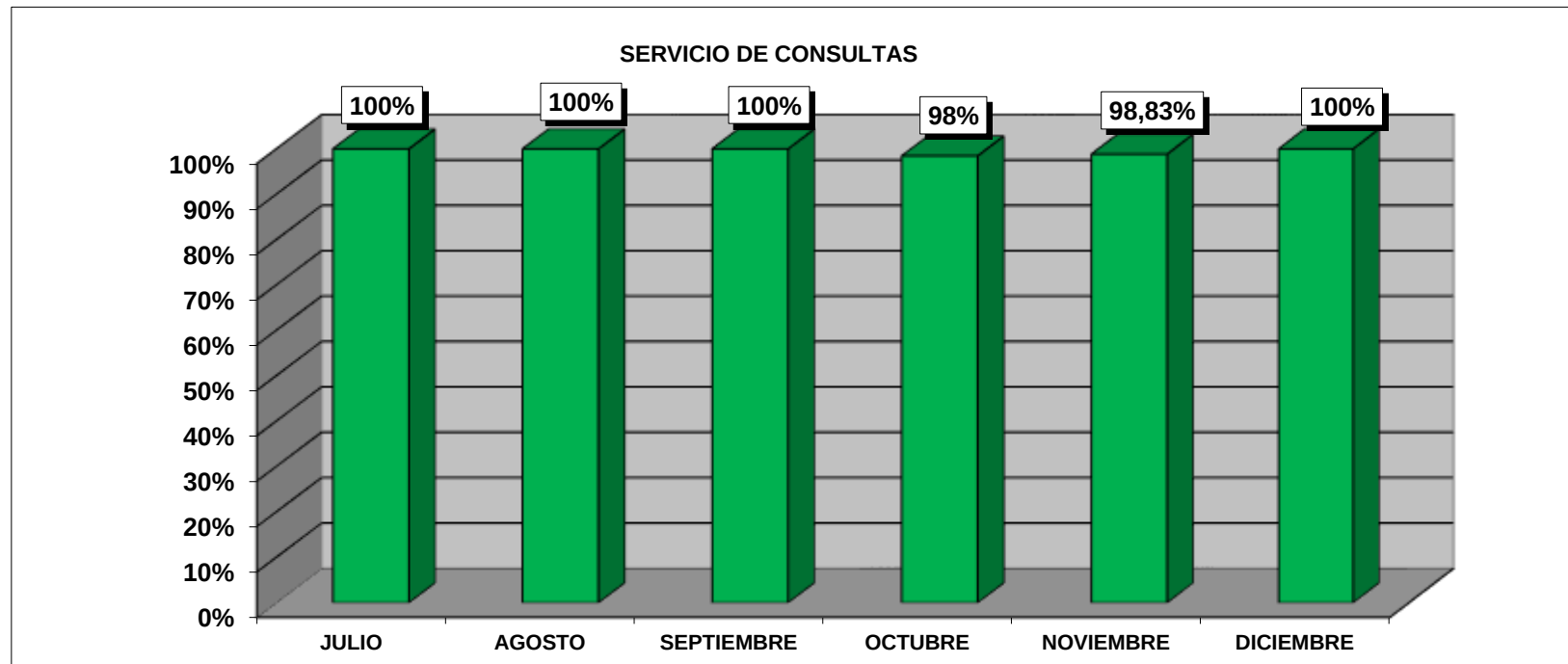
[illegible]

ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE TOLEDO
2° SEMESTRE 2019
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%

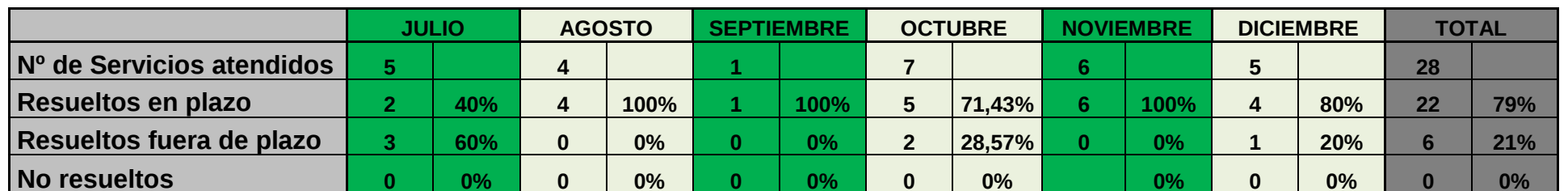


	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE		TOTAL	
N° de Servicios atendidos	505		434		314		323		343		339		2.258	
Resueltos en plazo	505	100%	434	100%	314	100%	318	98,45%	339	98,83%	339	100%	2.249	100%
Resueltos fuera de plazo	0	0%	0	0%	0	0%	3	0,93%	3	0,87%	0	0%	6	0%
No resueltos	0	0%	0	0%	0	0%	2	0,62%	1	0,29%	0	0%	3	0%

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%

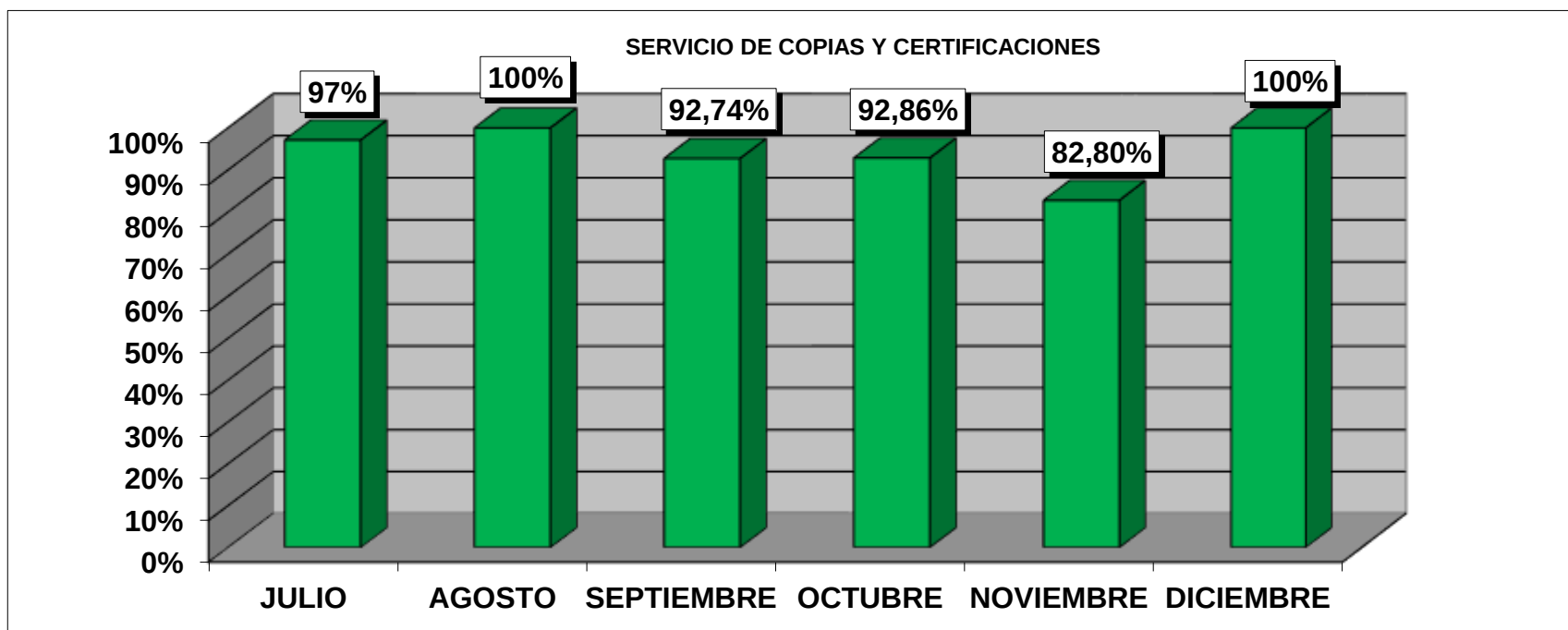


ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE TOLEDO
2° SEMESTRE 2019
SERVICIO DE COPIAS Y CERTIFICACIONES

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%



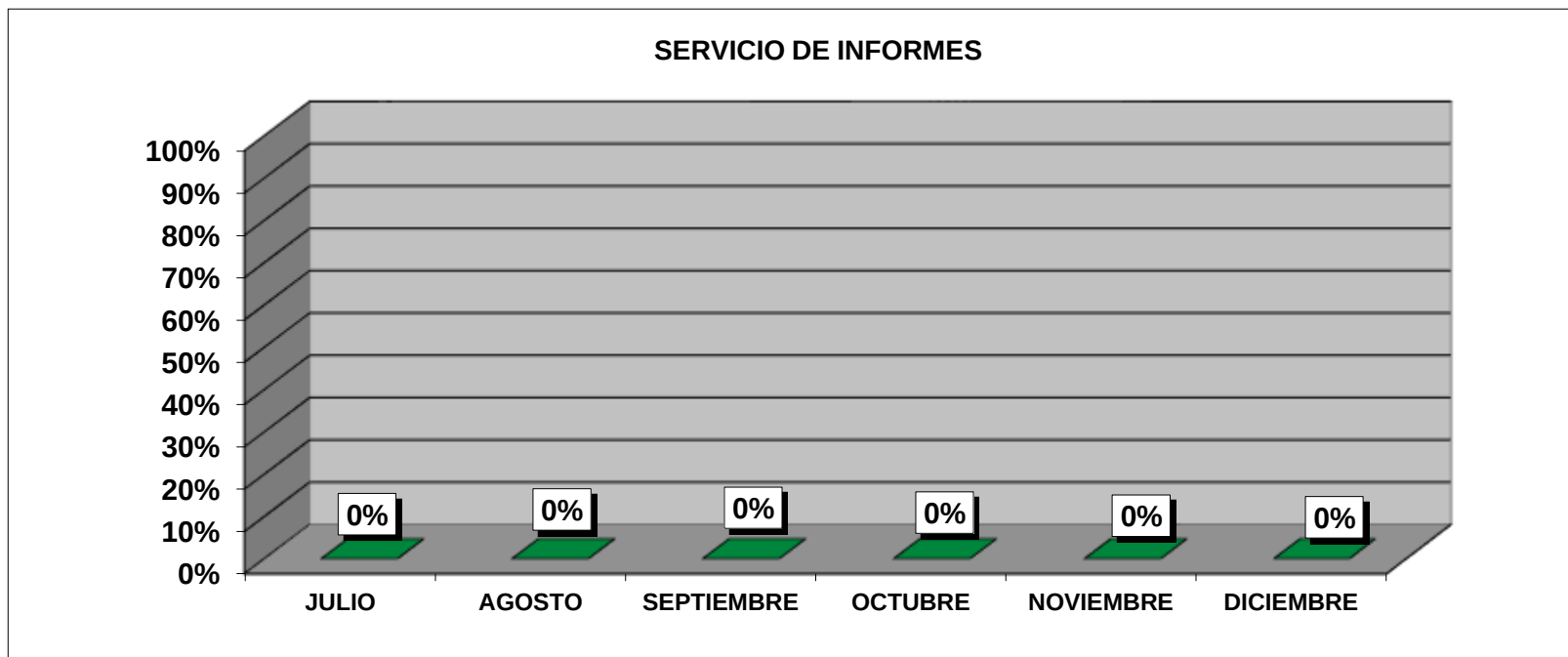
	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE		TOTAL	
N° de Servicios atendidos	174		103		124		182		157		147		887	
Resueltos en plazo	169	97,13%	103	100%	115	92,74%	169	92,86%	130	82,80%	147	100%	833	93,91%
Resueltos fuera de plazo	5	2,87%	0	0%	9	7,26%	13	7,14%	27	17,20%	0	0%	54	6,09%
No resueltos	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
N° de Reproducciones	1031		543		1902		1343		1119		3078		9.016	

ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE TOLEDO
2º SEMESTRE 2019
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%

[illegible]

ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE TOLEDO
MEDICIÓN ANUAL 2019
SERVICIO DE ACTOS CULTURALES

COMPROMISO: Se organizarán actos culturales y visitas guiadas para conocimiento y difusión de los fondos del Archivo. Se organizarán al menos 7 actos culturales o visitas guiadas al año.

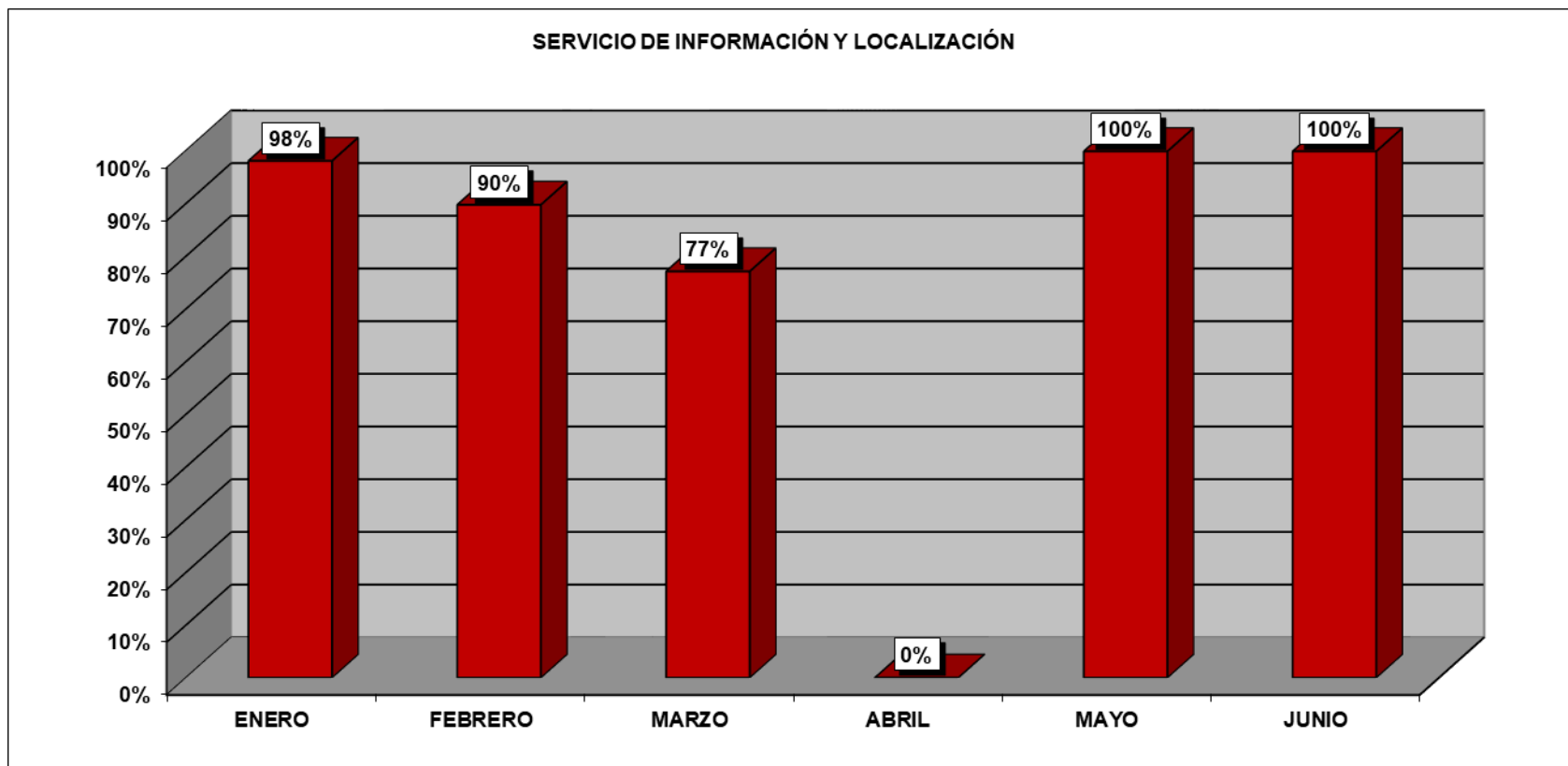
INDICADOR: N° de actos culturales y visitas guiadas

ESTÁNDAR: 95%

MESES	ACTOS ANUALES PROGRAMADOS	ACTOS REALIZADOS	ESTÁNDAR	CUMPLIMIENTO	VISITANTES
ENERO	2	2			385
FEBRERO	4	4			432
MARZO	1	1			643
ABRIL	4	4			1100
MAYO	6	6			1175
JUNIO	4	4			42
JULIO	2	2			4167
AGOSTO	2	2			2014
SEPTIEMBRE	1	1			2632
OCTUBRE	1	1			1020
NOVIEMBRE	9	9			1334
DICIEMBRE	5	5			1046
TOTAL	41	41	95%	100%	15990

ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE TOLEDO
1º SEMESTRE DE 2020
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%



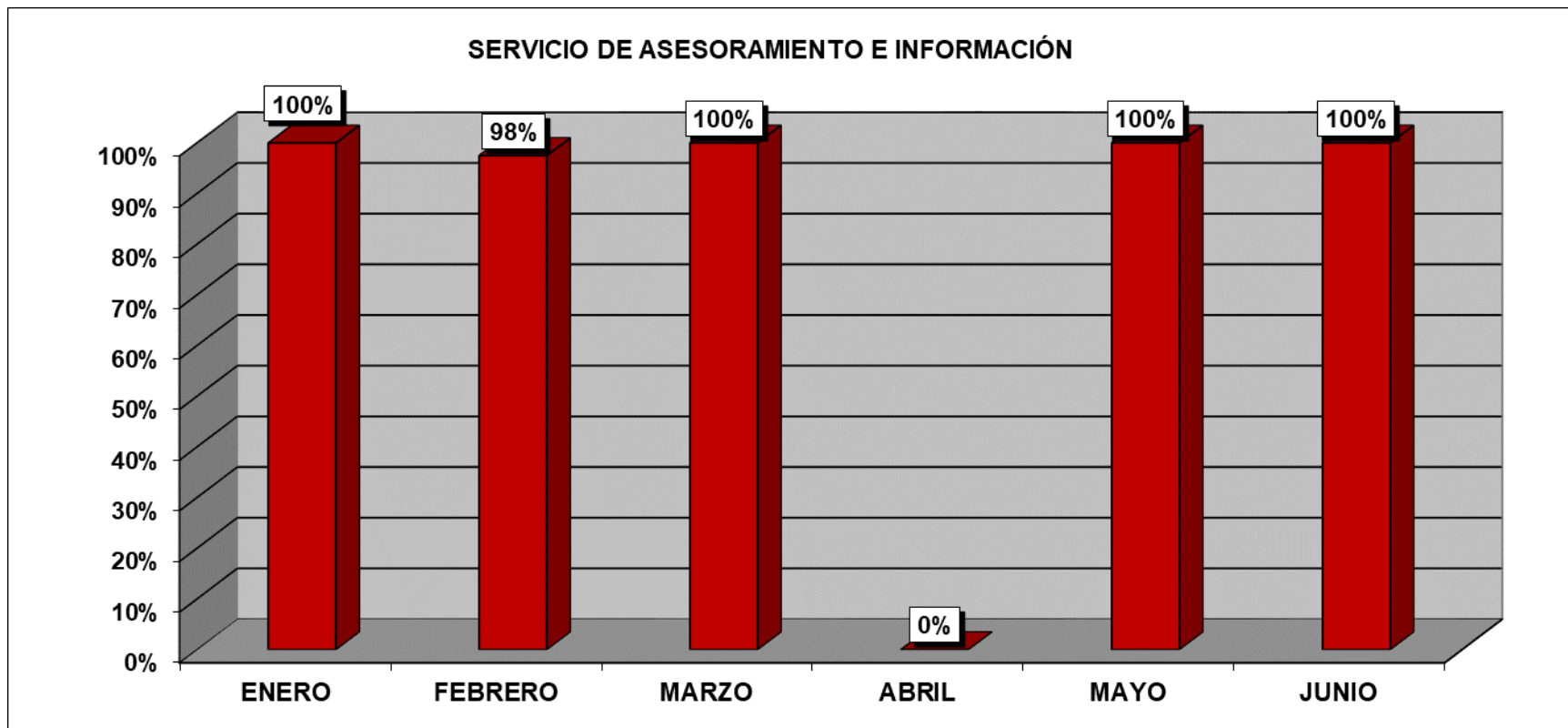
	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO	
N° de Servicios atendidos	55		207		79		0		2		51	
Resueltos en plazo	54	98,18%	186	89,86%	61	77,22%	0		2	100%	51	100%
Resueltos fuera de plazo	1	1,82%	21	10,14%	18	22,78%	0		0	0%	0	0%
No resueltos	0	0%	0	0%	0	0%	0		0	0%	0	0%

ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE TOLEDO
1º SEMESTRE 2020
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%



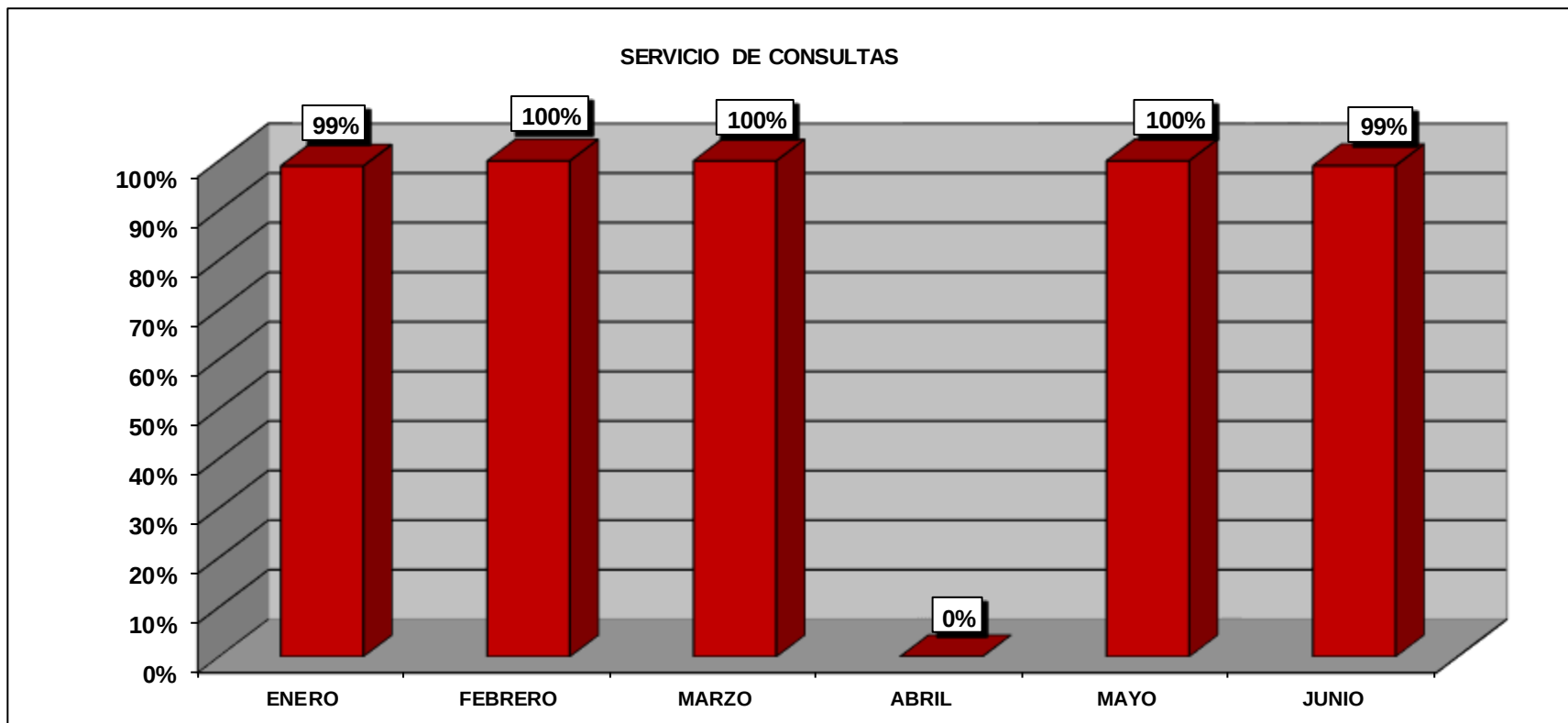
	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO	
Nº de Servicios atendidos	29		40		7		0		5		10	
Resueltos en plazo	29	100%	39	97,50%	7	100%	0		5	100%	10	100%
Resueltos fuera de plazo	0	0%	1	2,50%	0	0%	0		0	0%	0	0%
No resueltos	0	0%	0	0%	0	0%	0		0	0%	0	0%

ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE TOLEDO
1º SEMESTRE 2020
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%



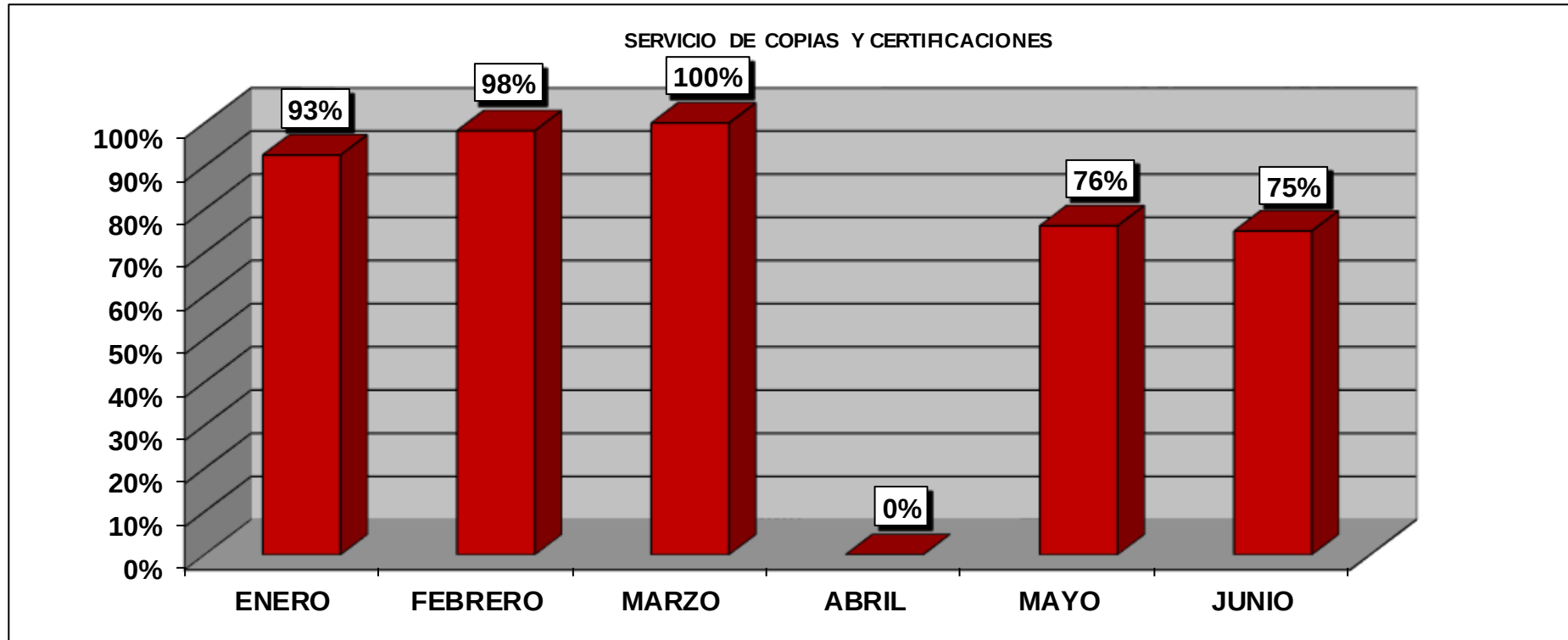
	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO	
Nº de Servicios atendidos	287		294		167		0		55		205	
Resueltos en plazo	284	98,95%	294	100%	167	100%	0		55	100%	203	99,02%
Resueltos fuera de plazo	3	1,05%	0	0%	0	0%	0		0	0%	2	0,98%
No resueltos	0	0%	0	0%	0	0%	0		0	0%	0	0%

ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE TOLEDO
1º SEMESTRE 2020
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%



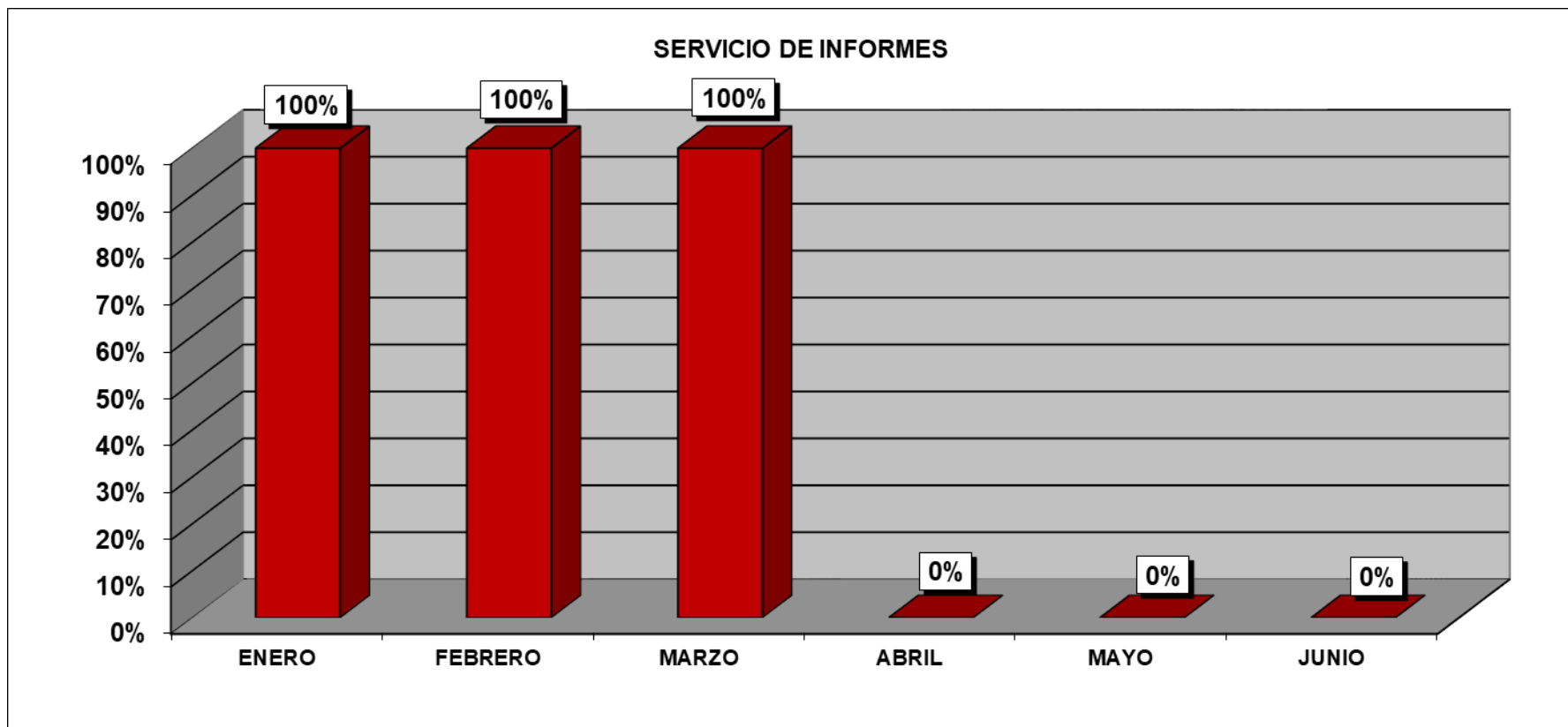
	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO	
Nº de Servicios atendidos	81		224		68		0		21		80	
Resueltos en plazo	75	92,59%	220	98,21%	68	100%	0		16	76,19%	60	75%
Resueltos fuera de plazo	6	7,41%	4	1,79%	0	0%	0		5	23,81%	20	25%
No resueltos	0	0%	0	0%	0	0%	0		0	0%	0	0%
Nº de Reproducciones	19978		1666		512				303		622	

ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE TOLEDO
1º SEMESTRE 2020
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%



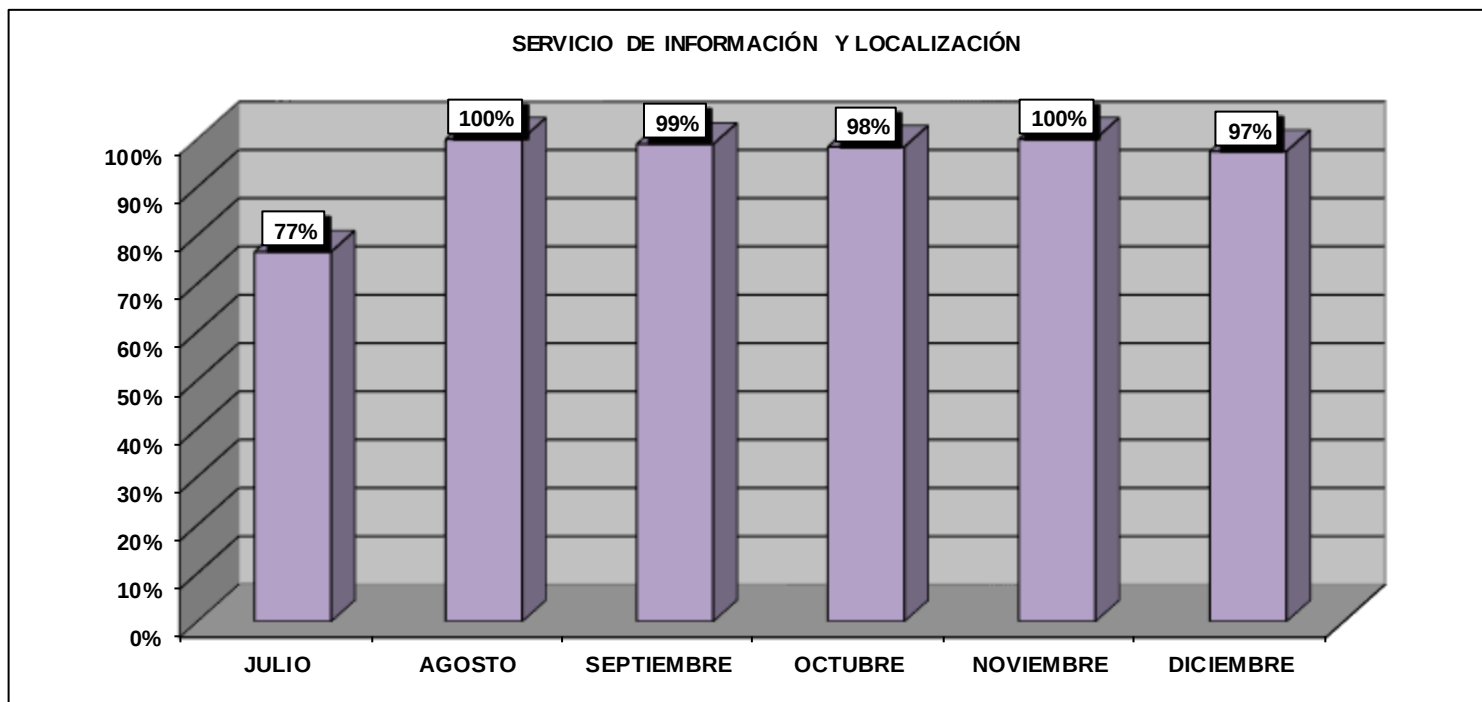
	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO	
Nº de Servicios atendidos	1		1		1		0		0		0	
Resueltos en plazo	1	100%	1	100%	1	100%	0		0	#¡DIV/0!	0	
Resueltos fuera de plazo	0	0%	0	0%	0	0%	0		0	#¡DIV/0!	0	
No resueltos	0	0%	0	0%	0	0%	0		0	#¡DIV/0!	0	

ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE TOLEDO
2º SEMESTRE 2020
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%

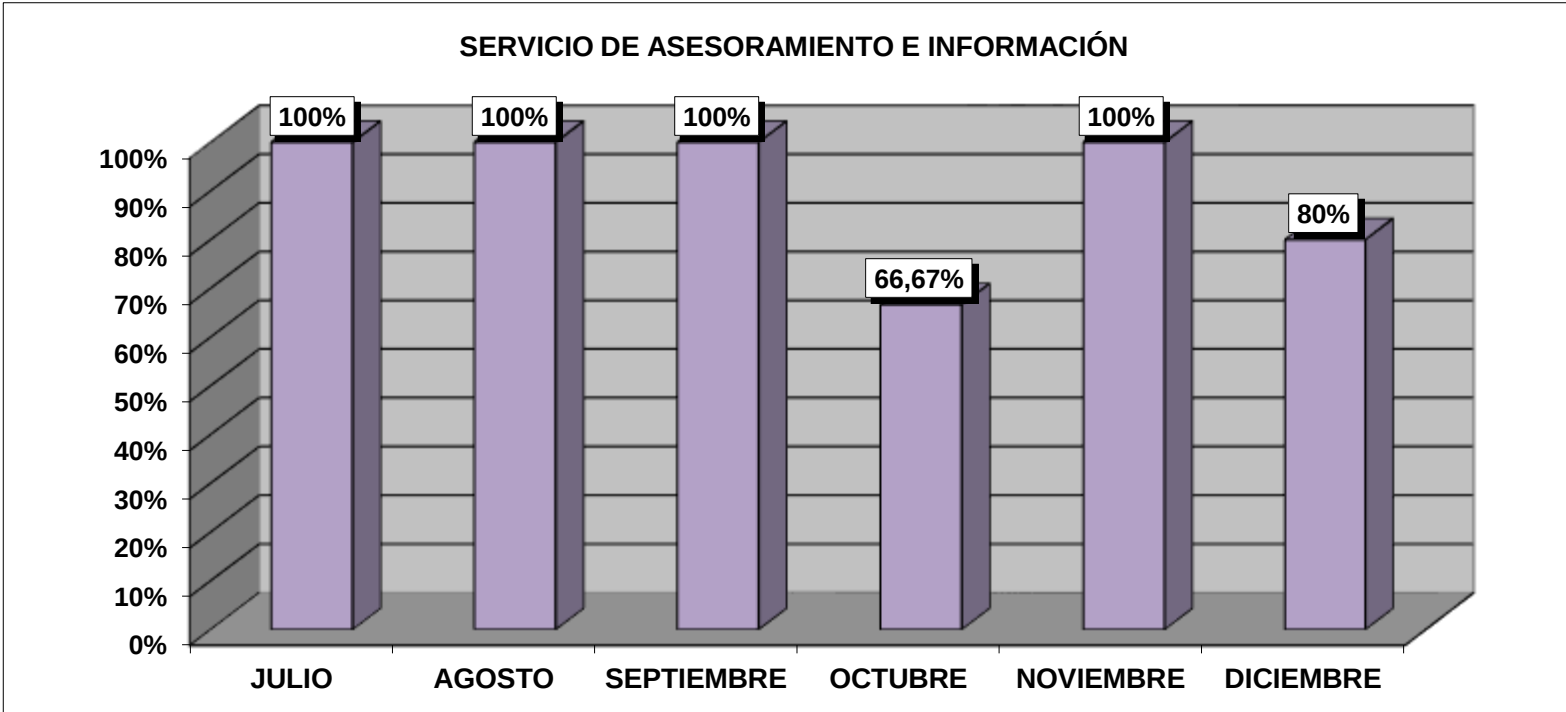
[illegible]

ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE TOLEDO
2º SEMESTRE 2020
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%

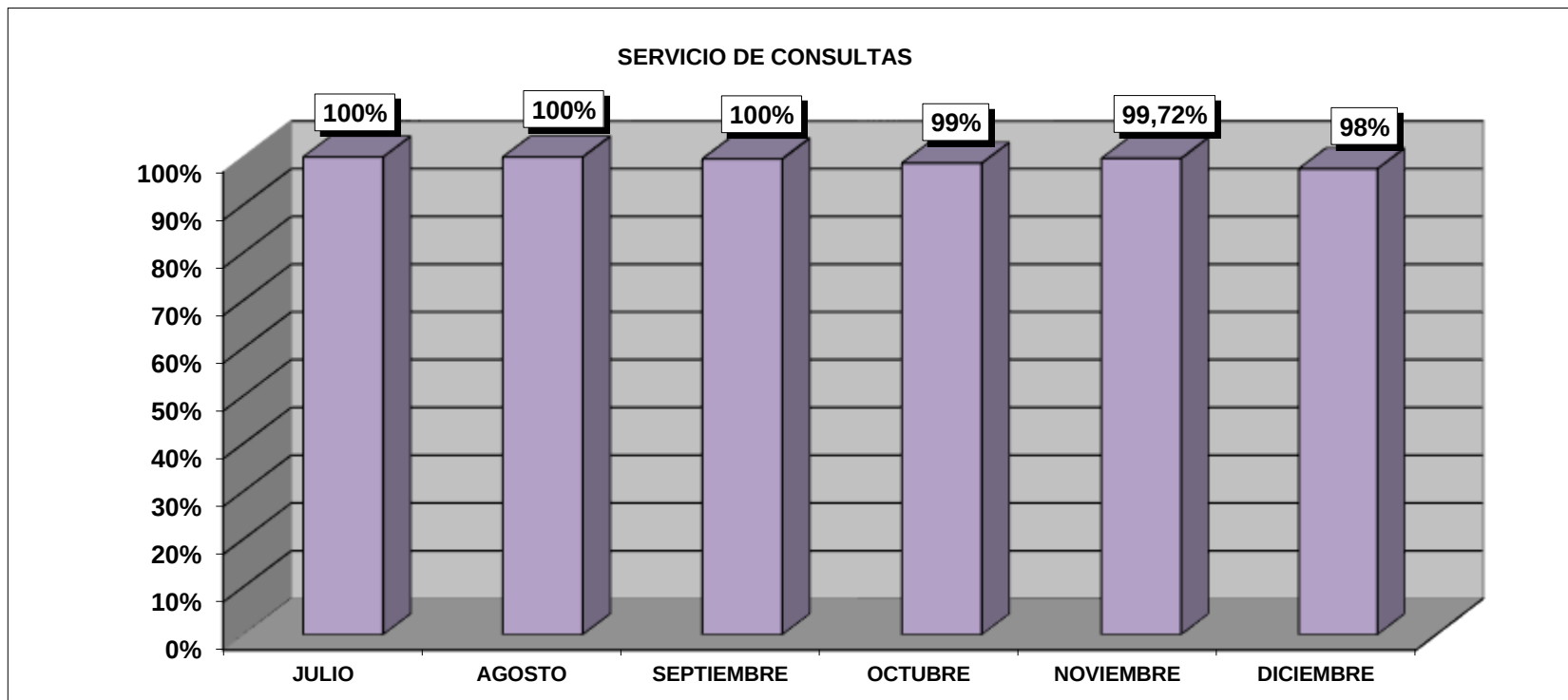
[illegible]

ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE TOLEDO
2° SEMESTRE 2020
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%



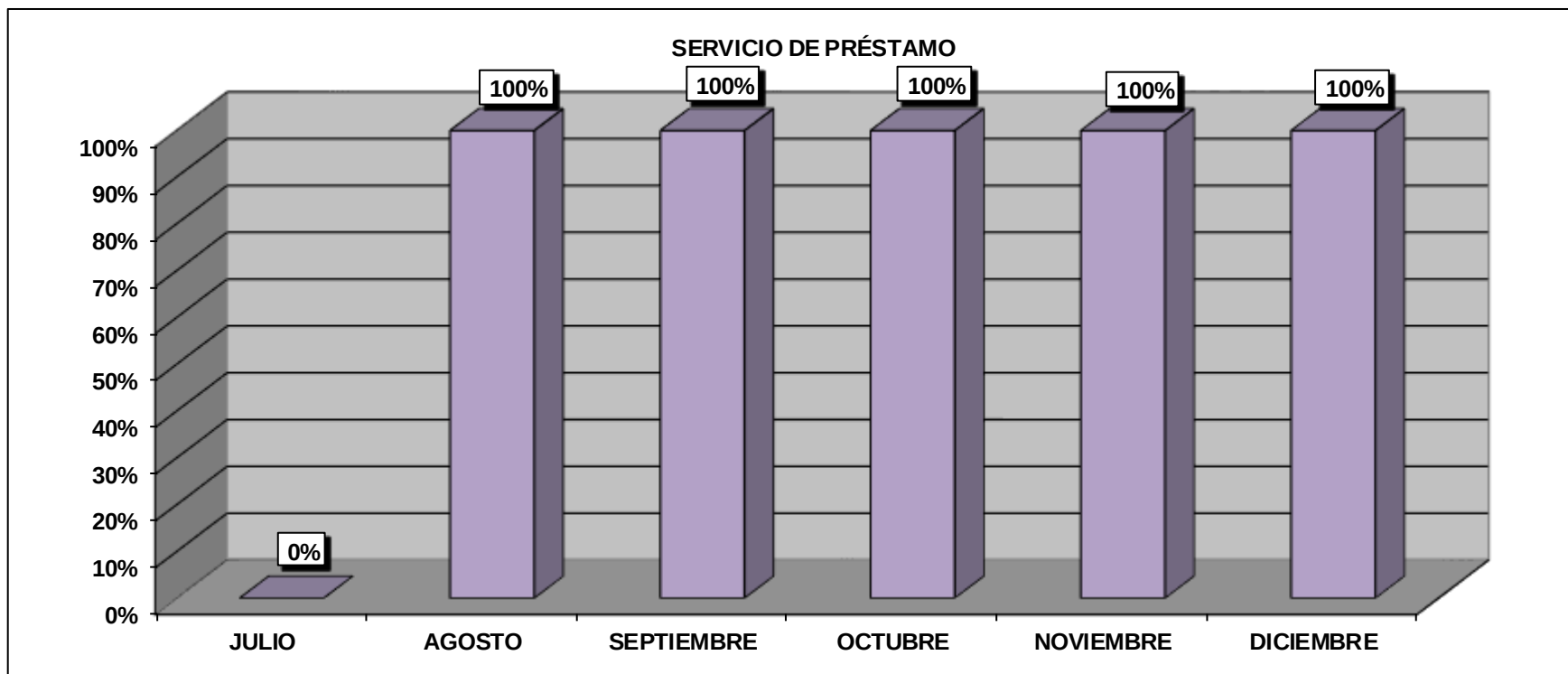
	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE		TOTAL	
N° de Servicios atendidos	236		428		250		311		352		363		1.940	
Resueltos en plazo	236	100%	428	100%	249	99,60%	307	98,71%	351	99,72%	354	97,52%	1.925	99%
Resueltos fuera de plazo	0	0%	0	0%	1	0,40%	4	1,29%	1	0,28%	9	2,48%	15	1%
No resueltos	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%		0%	0	0%

ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE TOLEDO
2º SEMESTRE 2020
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%



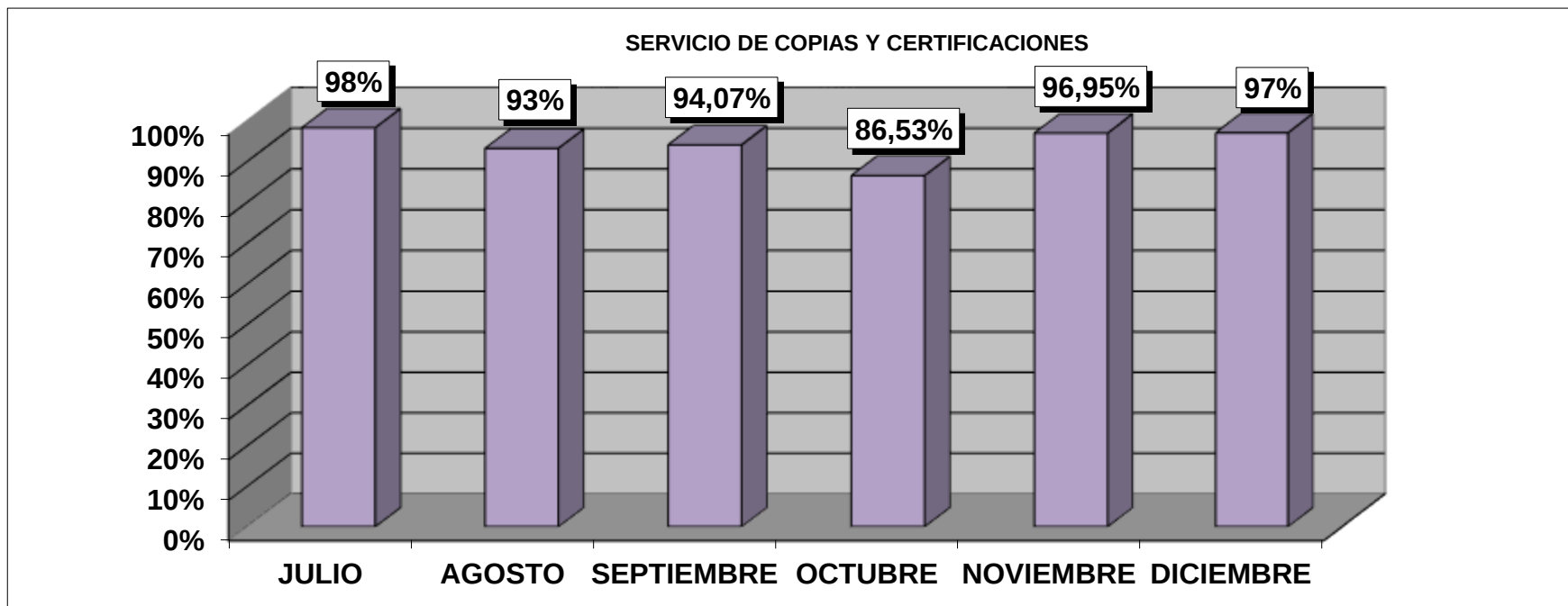
	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE		TOTAL	
Nº de Servicios atendidos	0		1		2		1		3		2		9	
Resueltos en plazo	0		1	100%	2	100%	1	100%	3	100%	2	100%	9	100%
Resueltos fuera de plazo	0		0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
No resueltos	0		0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%

ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE TOLEDO
2° SEMESTRE 2020
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%



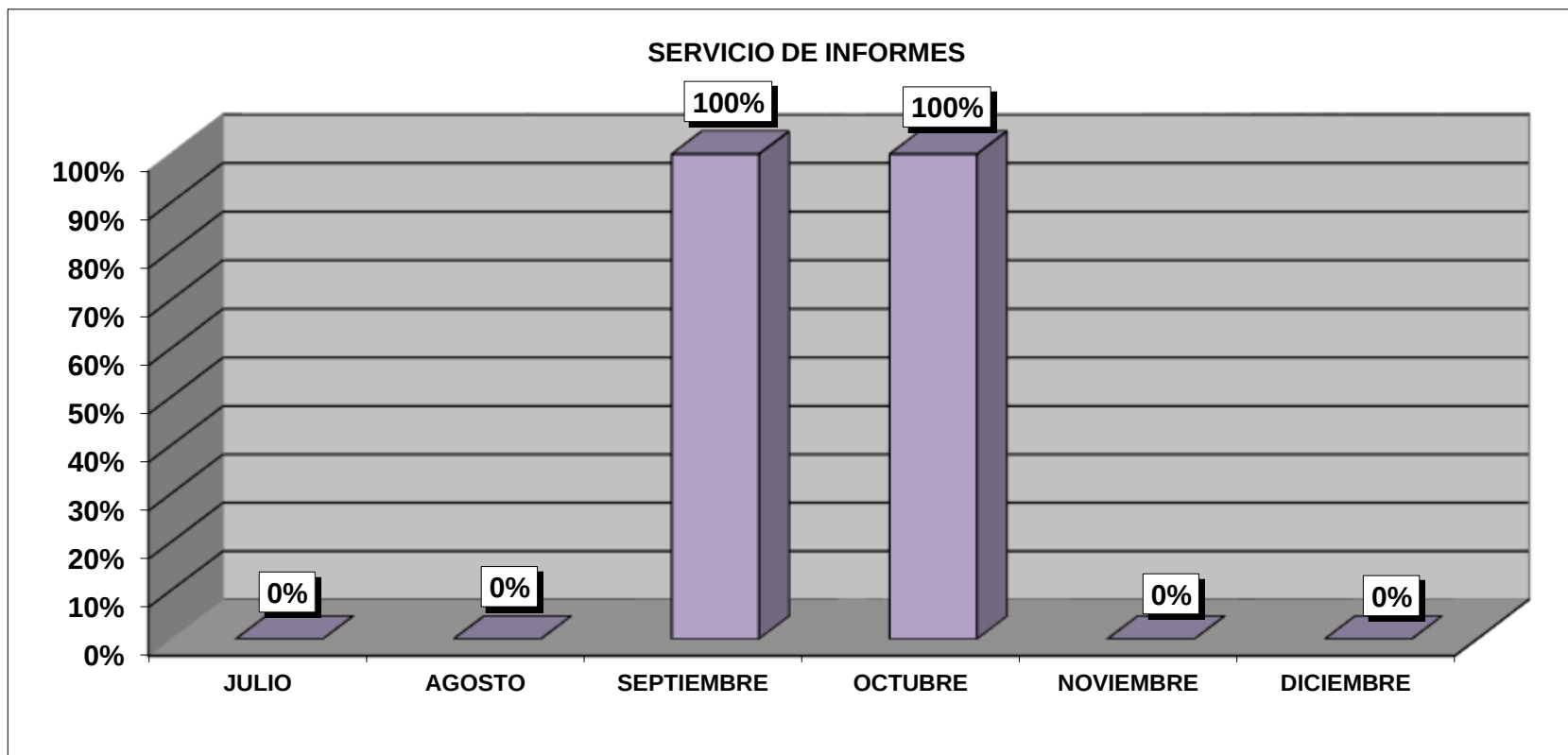
	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE		TOTAL	
N° de Servicios atendidos	116		103		135		193		131		134		812	
Resueltos en plazo	114	98,28%	96	93,20%	127	94,07%	167	86,53%	127	96,95%	130	97,01%	761	93,72%
Resueltos fuera de plazo	2	1,72%	7	6,80%	8	5,93%	26	13,47%	4	3,05%	4	2,99%	51	6,28%
No resueltos	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
N° de Reproducciones	447		1086		1540		6214		19991		1450		30.728	

ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE TOLEDO
2º SEMESTRE 2020
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		TOTAL	
Nº de Servicios atendidos	0		0		1		1		0		0		2	
Resueltos en plazo	0		0		1	100%	1	100%	0		0		2	100%
Resueltos fuera de plazo	0		0		0	0%	0	0%	0		0		0	0%
No resueltos	0		0		0	0%	0	0%	0		0		0	0%

ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE TOLEDO
MEDICIÓN ANUAL 2020
SERVICIO DE ACTOS CULTURALES

COMPROMISO: Se organizarán actos culturales y visitas guiadas para conocimiento y difusión de los fondos del Archivo. Se organizarán al menos 7 actos culturales o visitas guiadas al año.

INDICADOR: N° de actos culturales y visitas guiadas

ESTÁNDAR: 95%

MESES	ACTOS ANUALES PROGRAMADOS	ACTOS REALIZADOS	ESTÁNDAR	CUMPLIMIENTO	VISITANTES
ENERO	1				20
FEBRERO	1				26
MARZO	1				18
ABRIL	0				0
MAYO	0				0
JUNIO	0				0
JULIO	0				0
AGOSTO	0				0
SEPTIEMBRE	0				0
OCTUBRE	7				2860
NOVIEMBRE	1				214
DICIEMBRE	0				0
TOTAL	11	11	95%	100%	3138