






## 1. ARCHIVO ADMINISTRATIVO

Compromisos de calidad		Resultados*			
		2017	2018	2019	2020
1	<b>Atender las solicitudes de consulta y préstamo de documentación de uso interno, en un tiempo medio de 20 minutos.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación</li><li>▪ Incorporado en sesión del Pleno del 28 de noviembre de 2016.</li></ul>	2	4	4	*
2	<b>Atender las solicitudes de consulta presenciales de uso externo, en un tiempo medio de 20 minutos.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación</li><li>▪ Incorporado en sesión del Pleno del 28 de noviembre de 2016.</li></ul>	2	3	4	*
3	<b>Atender las solicitudes de consulta en línea de uso interno y externo, en un tiempo medio de 72 horas.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación</li><li>▪ Incorporado en sesión del Pleno del 28 de noviembre de 2016.</li></ul>	6 h 40'	40 h	17 h	*
4	<b>Ofrecer a las personas usuarias internas y externas un servicio de calidad, con una valoración global media de 6 puntos o superior.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Línea de mejora 6. Valoración de personas usuarias</li><li>▪ Incorporado en sesión del Pleno del 28 de noviembre de 2016.</li></ul>	9	10	9	*
5	<b>Obtener una valoración mínima de 6 puntos por parte de los investigadores e investigadoras, en la consulta del fondo documental.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Línea de mejora 6. Valoración de personas usuarias</li><li>▪ Incorporado en sesión del Pleno del 28 de noviembre de 2016.</li></ul>	10	10	10	*
6	<b>Atender todas las demandas de reproducción documental en un tiempo máximo de 20 minutos.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación</li><li>▪ Incorporado en sesión del Pleno del 28 de noviembre de 2016.</li><li>▪ Retirado en sesión del Pleno del 3 de abril de 2018.</li></ul>	100 %			
7	<b>Atender y dar respuesta a todas las reclamaciones y quejas recibidas en un tiempo máximo de 5 días.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación</li></ul>	100 %			



	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Incorporado en sesión del Pleno del 28 de noviembre de 2016.</li><li>▪ Retirado en sesión del Pleno del 3 de abril de 2018.</li></ul>	
--	---	--

 Cumplidos       Incumplidos       No evaluados

\* El cumplimiento de los compromisos se podrá consultar en el web municipal el primer semestre posterior al año evaluable.