



Concejalía de Cultura – Excmo. Ayuntamiento de Mula

Indicadores evaluables año 2021

Consulta de documentos en sala		
1	Compromiso de calidad	Se atenderán de forma inmediata y por orden de recepción, resolviéndose en el plazo máximo de 30 minutos. El personal orientará, a petición del usuario, la manera de rellenar la solicitud y demás impresos. Cumplido en un 95%
Atención de consultas no presenciales		
2	Compromiso de calidad	Las consultas telefónicas se atenderán en un plazo máximo de 48 horas; las recibidas a través de correo electrónico o postal se responderán en el plazo máximo de cinco días hábiles desde su recepción. Cumplido en un 95 %
Reproducción de documentos.		
3	Compromiso de calidad	Las peticiones de reproducción serán atendidas en un plazo máximo de 48 horas, excepto copias cuyo elevado número exija al personal aplazar el trabajo, en cuyo caso no podrá exceder de diez días. Siempre que sea posible, se permitirá la fotografía de los documentos por parte de los interesados. No se reproducirán aquellos documentos que ya lo hayan sido y se encuentren a disposición de los usuarios a través de internet u otros medios. Cumplido en un 90%
Visitas al Archivo		
4	Compromiso de calidad	Las peticiones de visitas se atenderán inmediatamente por teléfono, siempre que sea posible, y se les dará fecha con una semana de antelación. Cumplido un 100%
Documentos e información no pertenecientes a este archivo		
5	Compromiso de calidad	Se orientará al usuario en la ubicación de documentos ubicados en otros archivos, indicándole el lugar donde se pueden encontrar y posibles alternativas que le ofrezcan información útil para el caso. Cumplido un 100%