

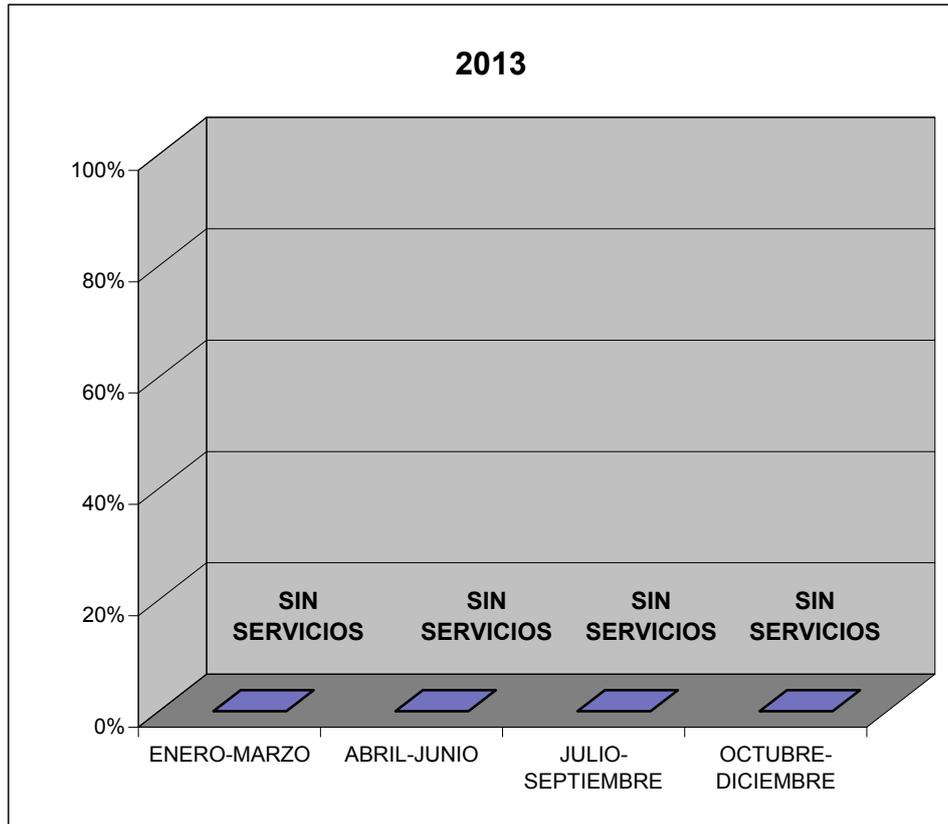
## COMPROMISO N° 1.1.

Información inmediata sobre el acceso, consulta y servicios que ofrece el Archivo de Castilla-La Mancha

**INDICADOR:** N° de respuestas inmediatas. Porcentaje sobre el total

**ESTÁNDAR:** 100%

### PORCENTAJES DE RESPUESTAS INMEDIATAS



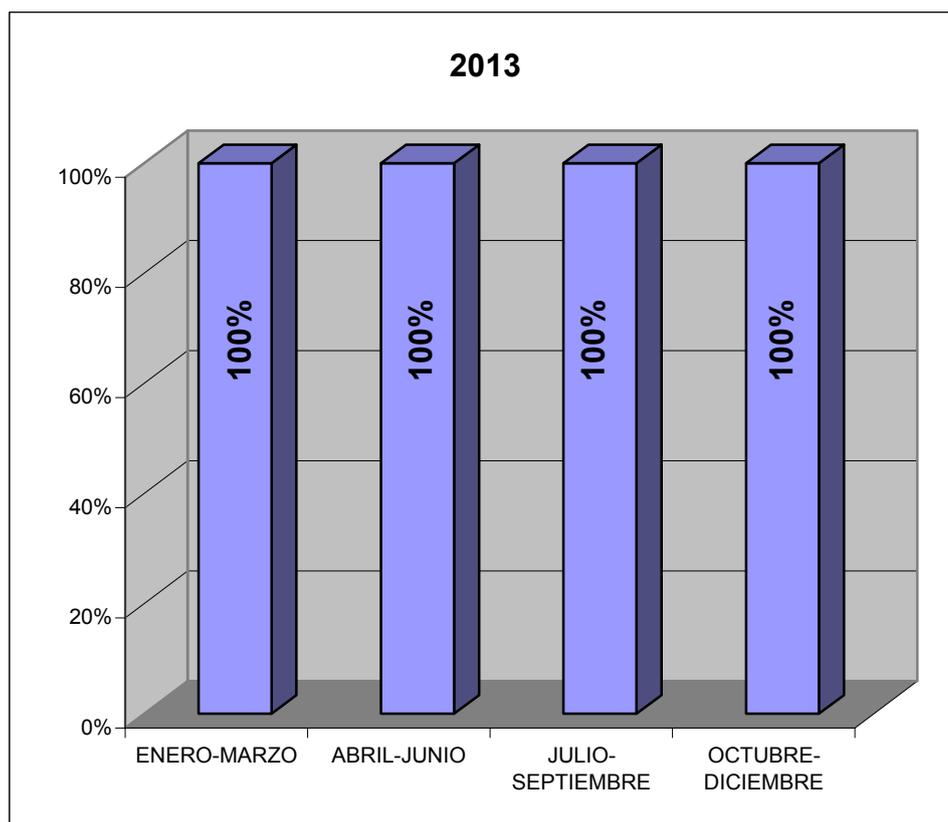
## COMPROMISO N° 1.2.

La comunicación de aquellos otros datos que requiera la elaboración de informes sobre el contenido de los documentos o sobre cualquier otro aspecto relacionado con el servicio, atendiendo a la normativa reguladora en cada caso, se realizará en el plazo máximo de 7 días

**INDICADOR:** N° de solicitudes comunicadas en plazo. Porcentaje sobre el total

**ESTÁNDAR:** 100%

### PORCENTAJES DE SOLICITUDES COMUNICADAS EN PLAZO

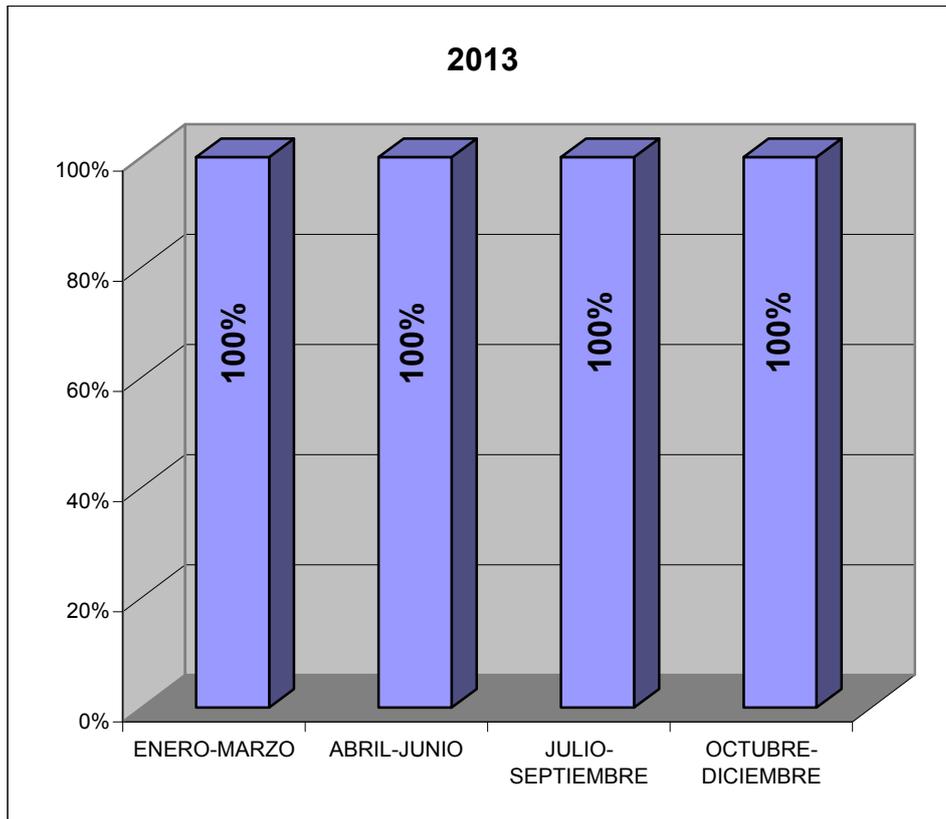


### COMPROMISO N° 1.3.

La comunicación de información de referencia sobre los archivos de titularidad de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y de otros archivos y fuentes documentales se realizará en un plazo máximo de 3 días hábiles

**INDICADOR:** N° de solicitudes comunicadas en plazo. Porcentaje sobre el total  
**ESTÁNDAR:** 100%

#### PORCENTAJES DE COMUNICACIONES EN PLAZO



### COMPROMISO N° 1.4.

Atención personalizada utilizando un lenguaje adecuado al usuario o usuaria, obteniendo una valoración media igual o superior a 3 sobre 5 en la encuesta de satisfacción a este respecto

#### ENCUESTA 2012\*

EL PERSONAL DEL ARCHIVO SE EXPRESABA CLARAMENTE				EL PERSONAL DEL ARCHIVO OFRECE TRATO ADECUADO			
ESTANDAR		RESULTADO		ESTANDAR		RESULTADO	
≥3	100%	≥3	97,25%	≥3	100%	≥3	97,80%

\*Encuesta realizada durante los meses de enero-febrero de 2013

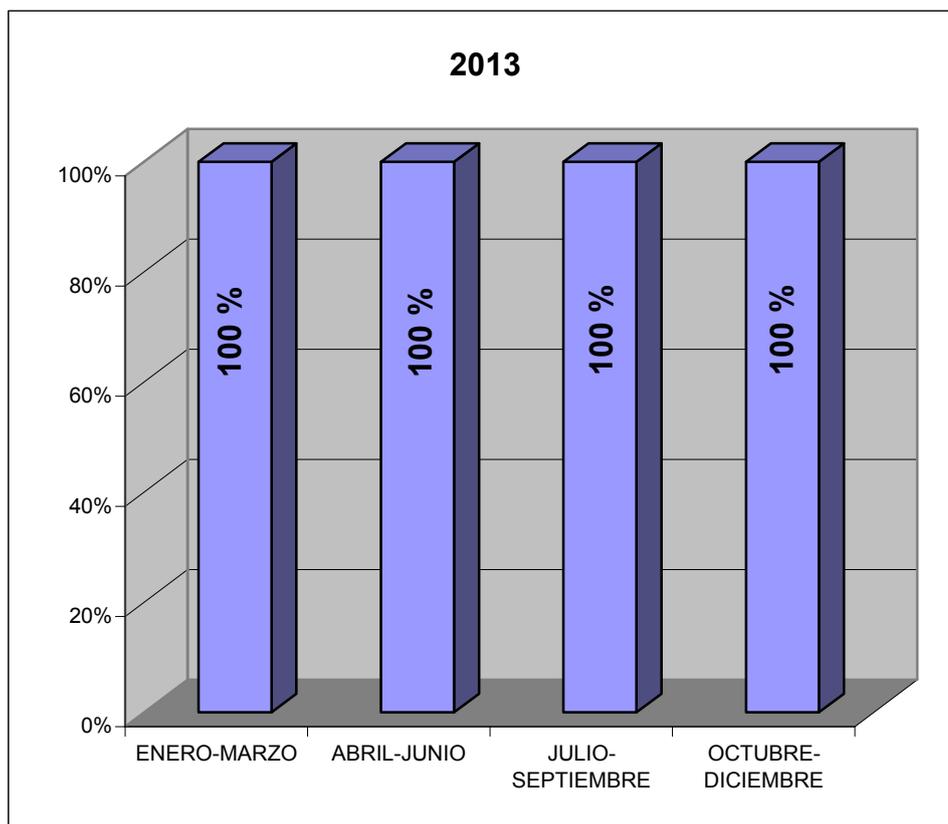
QUEJAS Y RECLAMACIONES	
VALOR UMBRAL	N° QUEJAS PRESENTADAS
0	0

## COMPROMISO N° 2.1.

Las solicitudes de asesoramiento técnico para la organización de los archivos de oficina de las entidades y organismos dependientes de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, se atenderán en un plazo máximo de 15 días

**INDICADOR:** N° de solicitudes atendidas en plazo. Porcentaje sobre el total  
**ESTÁNDAR:** 100%

### PORCENTAJES DE SOLICITUDES DE ASESORAMIENTO TÉCNICO ATENDIDAS EN PLAZO



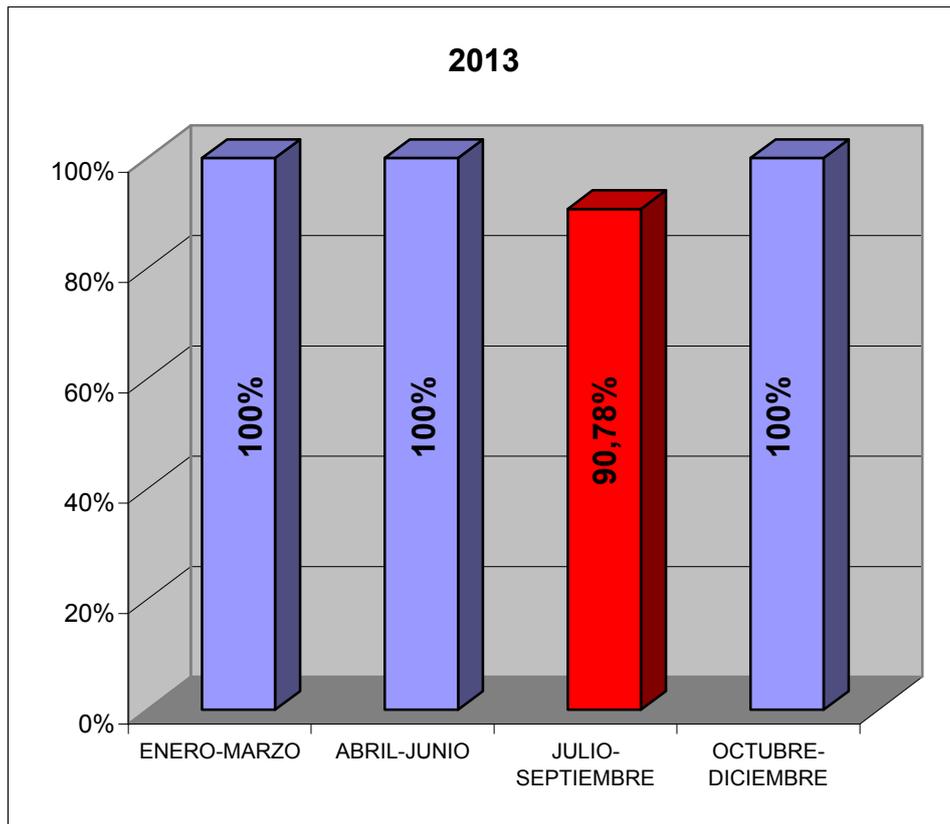
## COMPROMISO N° 2.2.

Las transferencias regulares de documentos por parte del Gobierno y Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha se atenderán en un plazo máximo de 15 días, desde el momento de su solicitud

**INDICADOR:** N° de solicitudes atendidas en plazo. Porcentaje sobre el total

**ESTÁNDAR:** 100%

### PORCENTAJES DE TRANSFERENCIAS REGULARES ATENDIDAS EN PLAZO



## COMPROMISO N° 3.1.

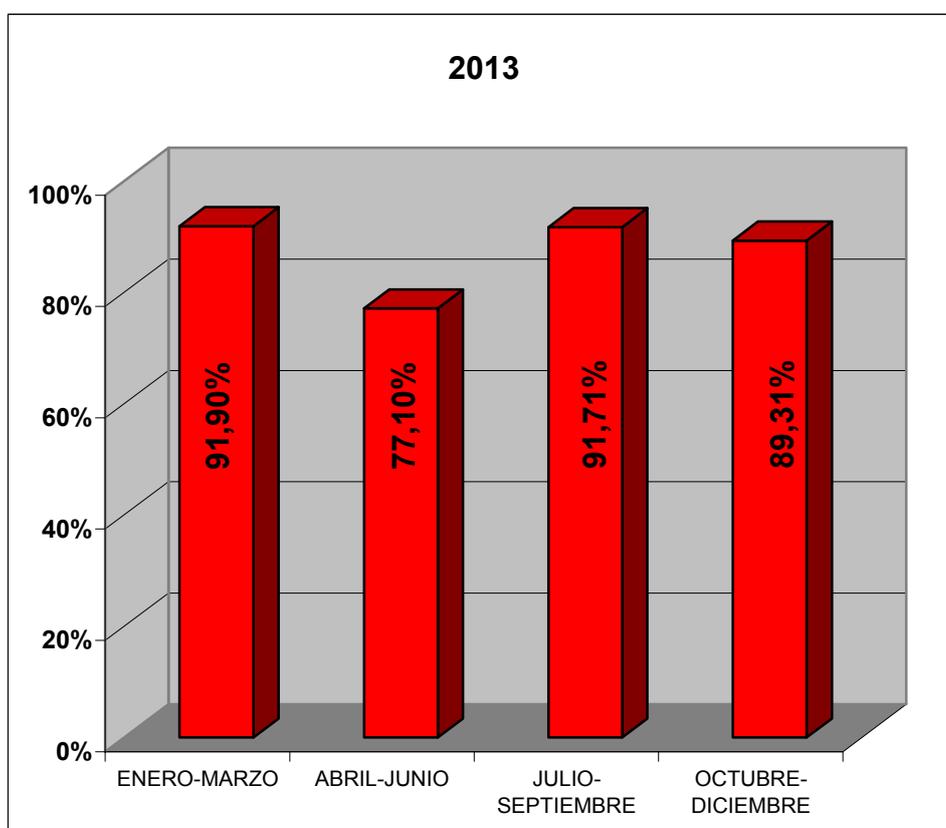
La disponibilidad para la consulta o préstamo de cualquier documento registrado y depositado en los archivos centrales de las Consejerías, Delegaciones Provinciales, Servicios Periféricos y Organismos Autónomos y en el Archivo de Castilla-La Mancha en el plazo máximo de 2 días hábiles desde la fecha de la solicitud, cuando se trate de peticiones individuales de documentación. En otro caso, o cuando el documento solicitado se encuentre localizado en otro archivo situado en diferente localidad desde la que se solicita, el plazo máximo para su disponibilidad será de 7 días desde la fecha de solicitud.

**INDICADORES:** N° de localizaciones en plazo. Porcentaje sobre el total

N° de documentos disponibles en plazo. Porcentaje sobre el total

**ESTÁNDAR:** 95%

### PORCENTAJES DE DISPONIBILIDADES EN PLAZO



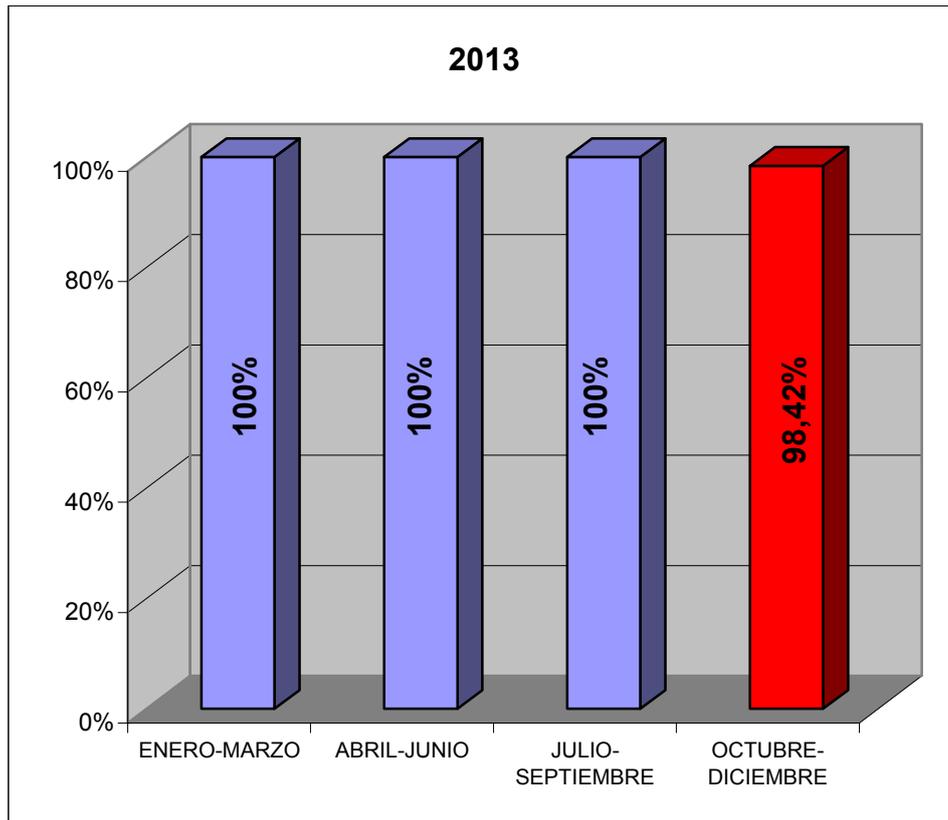
## COMPROMISO N° 3.2.

Las solicitudes de consulta de documentos localizados en el Archivo de Castilla-La Mancha se atenderán en el propio archivo de forma inmediata

**INDICADOR:** N° de consultas atendidas de forma inmediata. Porcentaje sobre el total

**ESTÁNDAR:** 100%

### PORCENTAJES DE SOLICITUDES ATENDIDAS DE FORMA INMEDIATA



### COMPROMISO N° 3.3.

La consulta de los documentos solicitados podrá realizarla durante el tiempo que estime conveniente dentro del horario de atención al público en un lugar adecuado al efecto, obteniendo una valoración media igual o superior a 3 sobre 5 en la encuesta de satisfacción a este respecto

#### ENCUESTA 2012\*

CONSULTA EN TIEMPO ADECUADO				LUGAR DE LA CONSULTA ADECUADO			
ESTÁNDAR		RESULTADO		ESTÁNDAR		RESULTADO	
≥3	100%	≥3	96,61%	≥3	100%	≥3	97,52%

\*Encuesta realizada durante los meses de enero-febrero de 2013

QUEJAS Y RECLAMACIONES	
VALOR UMBRAL	N° QUEJAS PRESENTADAS
0	0

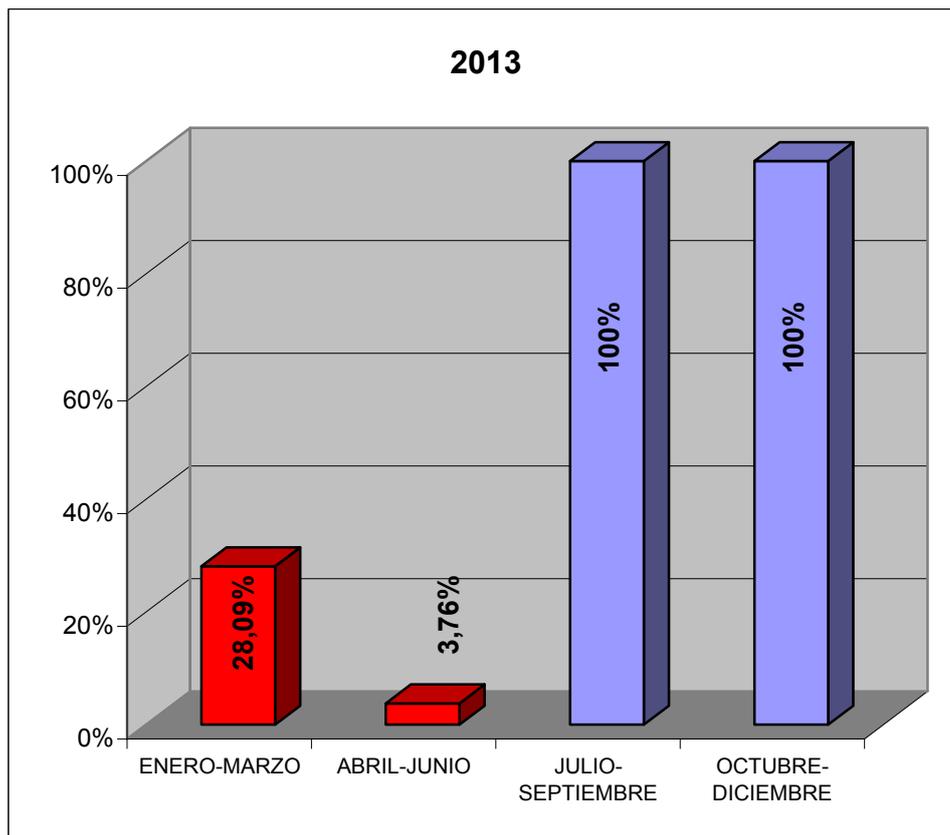
## COMPROMISO N° 4.1.

La obtención de fotocopias de cualquier documento se realizará en el plazo máximo de un día hábil, siempre que el número de copias solicitadas no exceda de 50 y su estado de conservación así lo permita. Cuando el número de copias sobrepase dicha cantidad, se realizará en un plazo máximo de 4 días hábiles

**INDICADORES:** N° de copias facilitadas en plazo. Porcentaje sobre el total

**ESTÁNDAR:** 95%

### PORCENTAJES DE FOTOCOPIAS REALIZADAS EN PLAZO



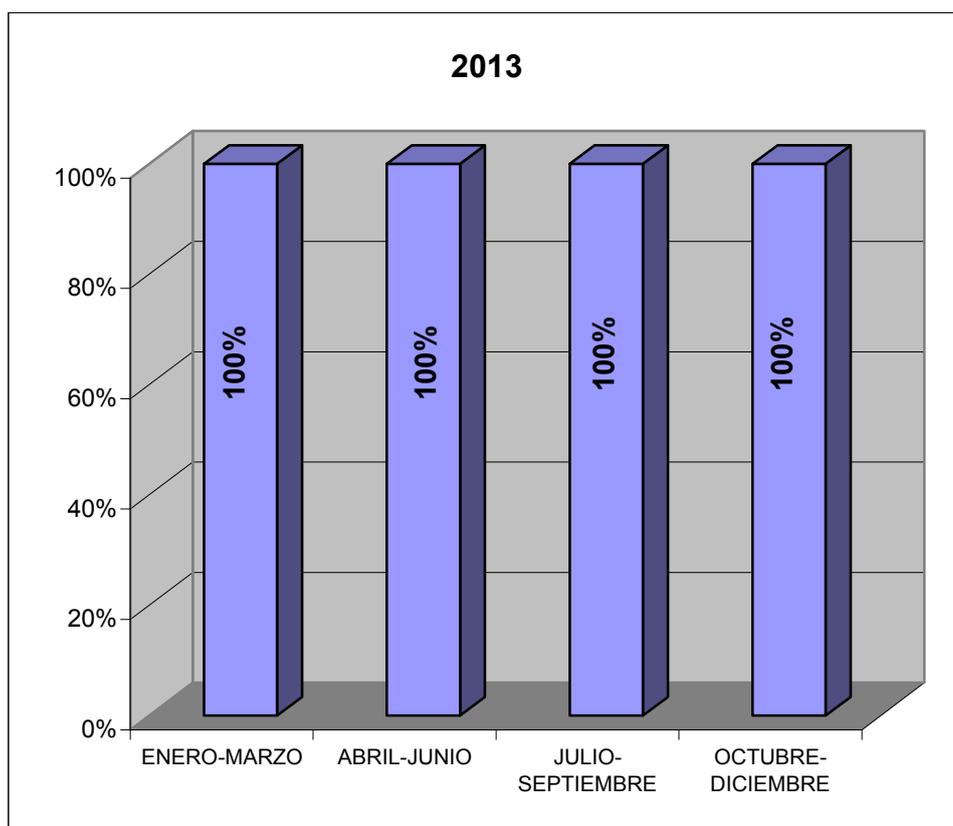
## COMPROMISO N° 4.2.

La obtención de copias digitalizadas de cualquier documento se realizará en el Archivo de Castilla-La Mancha en el plazo máximo de 2 días hábiles, siempre que el número de copias solicitadas no exceda de 50 y su estado de conservación así lo permita. Cuando el número de copias sobrepase dicha cantidad, se realizará en un plazo máximo de 7 días hábiles

**INDICADORES:** N° de copias facilitadas en plazo. Porcentaje sobre el total

**ESTÁNDAR:** 95%

### PORCENTAJES DE COPIAS DIGITALIZADAS REALIZADAS EN PLAZO



### COMPROMISO N° 5.1.

La respuesta en el plazo de 3 días hábiles a las solicitudes de visitas guiadas al Archivo de Castilla-La Mancha

**INDICADOR:** N° de solicitudes contestadas en plazo. Porcentaje sobre el total  
**ESTÁNDAR:** 100%

AÑO	Nº VISITAS GUIADAS	Porcentaje de solicitudes contestadas en plazo
2008	6	100%
2009	11	100%
2010	14	100%
2011	14	100%
2012	5	100%
2013	9	100%