

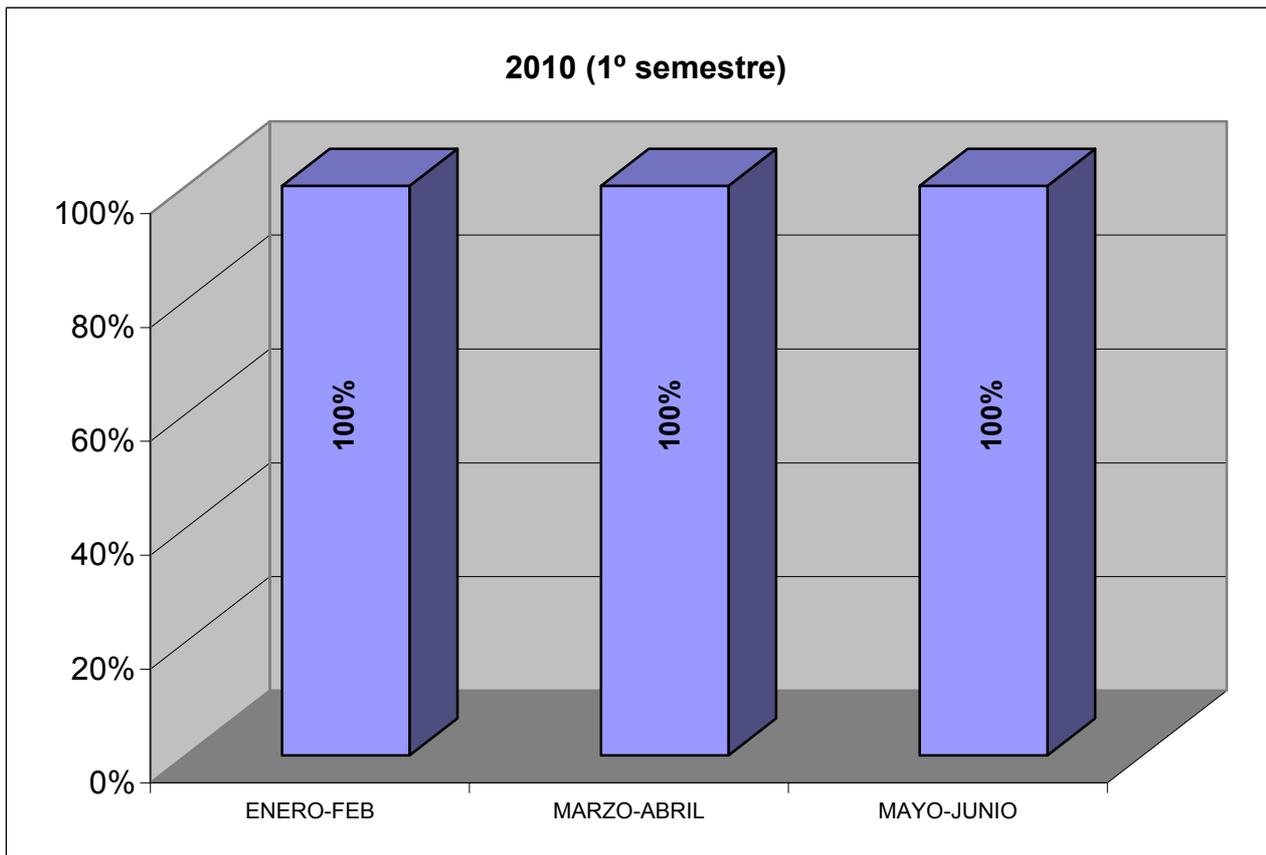
COMPROMISO N° 1

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

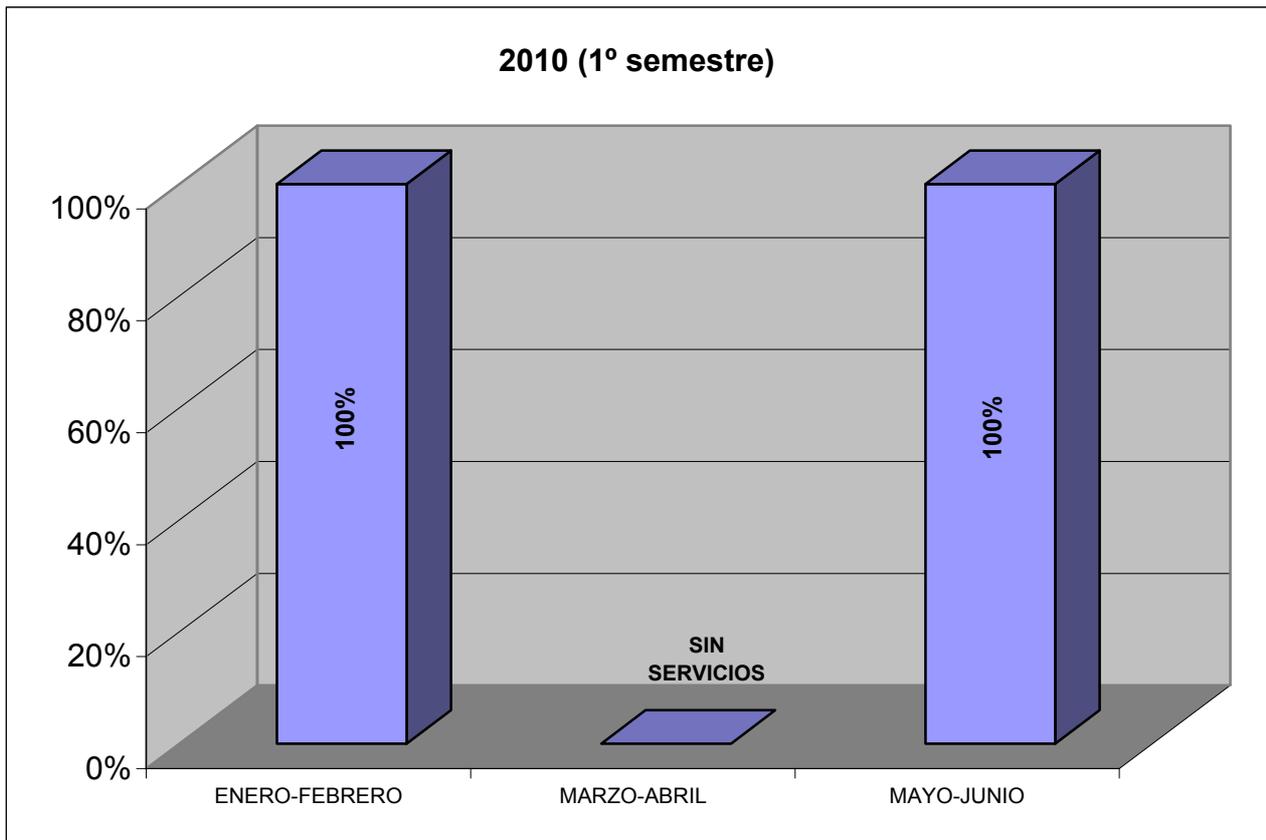


COMPROMISO N° 2

La comunicación de datos de carácter general sobre el contenido de los archivos dependientes de la Junta se realizará en un plazo máximo de 2 días, y por aquellos medios elegidos por el usuario o usuaria (presencial, correo electrónico, correo ordinario, teléfono, fax) que permitan su correcta comunicación

INDICADOR: N° de solicitudes comunicadas en plazo y por el medio elegido. Porcentaje sobre el total
ESTÁNDAR: 100%

PORCENTAJES DE SOLICITUDES COMUNICADAS EN PLAZO

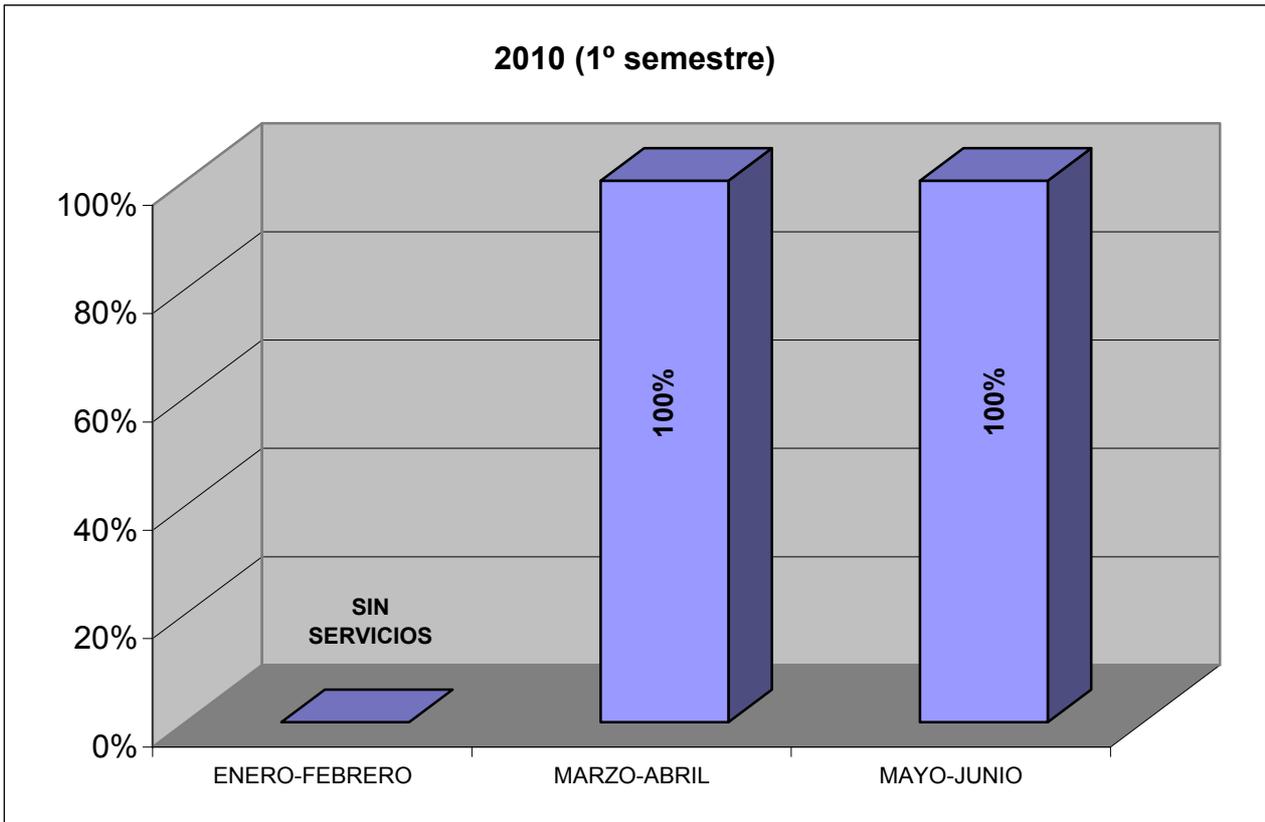


COMPROMISO N° 3

La comunicación de aquellos otros datos que requiera la elaboración de informes o certificaciones sobre el contenido de los documentos, 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



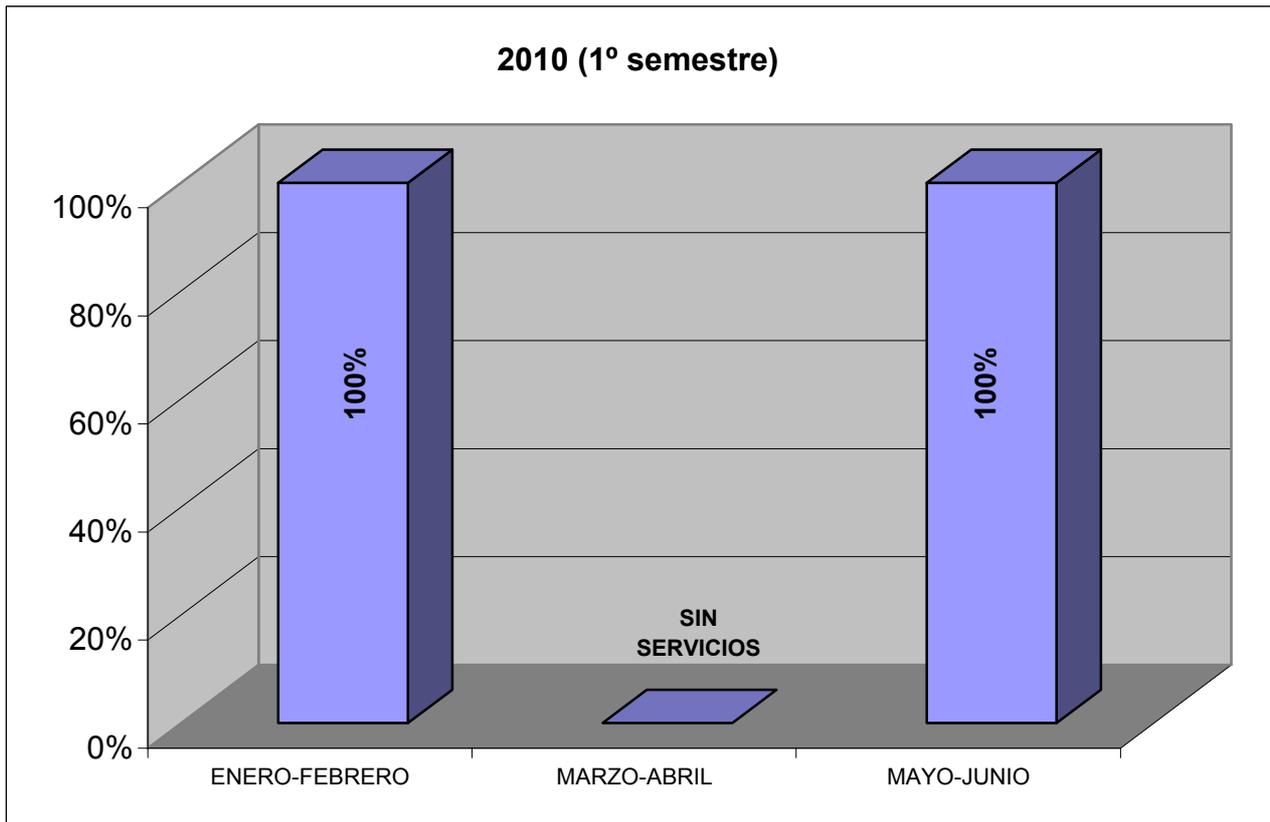
COMPROMISO N° 4

La localización en un plazo máximo de 2 días del archivo o dependencia en el que se encuentre depositado cualquier documento de titularidad de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha

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

ESTÁNDAR: 95%

PORCENTAJES DE SOLICITUDES RESUELTAS EN PLAZO

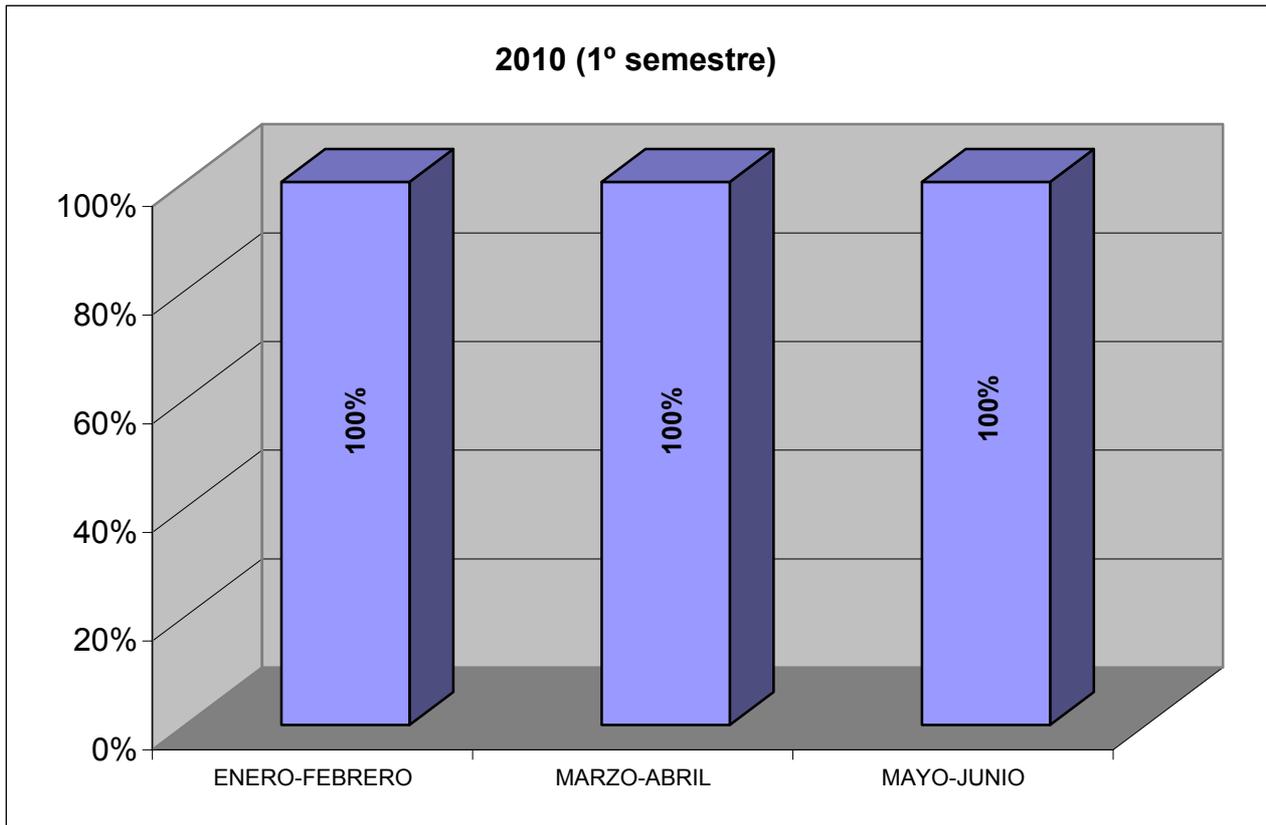


COMPROMISO N° 5

La comunicación de información de referencia sobre otros archivos y fuentes documentales se realizará en un plazo máximo de 3 días

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

PORCENTAJES DE COMUNICACIONES EN PLAZO



COMPROMISO N° 6

Atención personalizada utilizando un lenguaje adecuado al usuario o usuaria

ENCUESTA 2009*

EL PERSONAL DEL ARCHIVO SE EXPRESABA CLARAMENTE				EL PERSONAL DEL ARCHIVO OFRECE TRATO ADECUADO			
ESTÁNDAR		RESULTADO		ESTÁNDAR		RESULTADO	
≥3	95%	≥3	98,85%	≥3	95%	≥3	99,61%

*Encuesta realizada durante los meses de enero y febrero de 2010

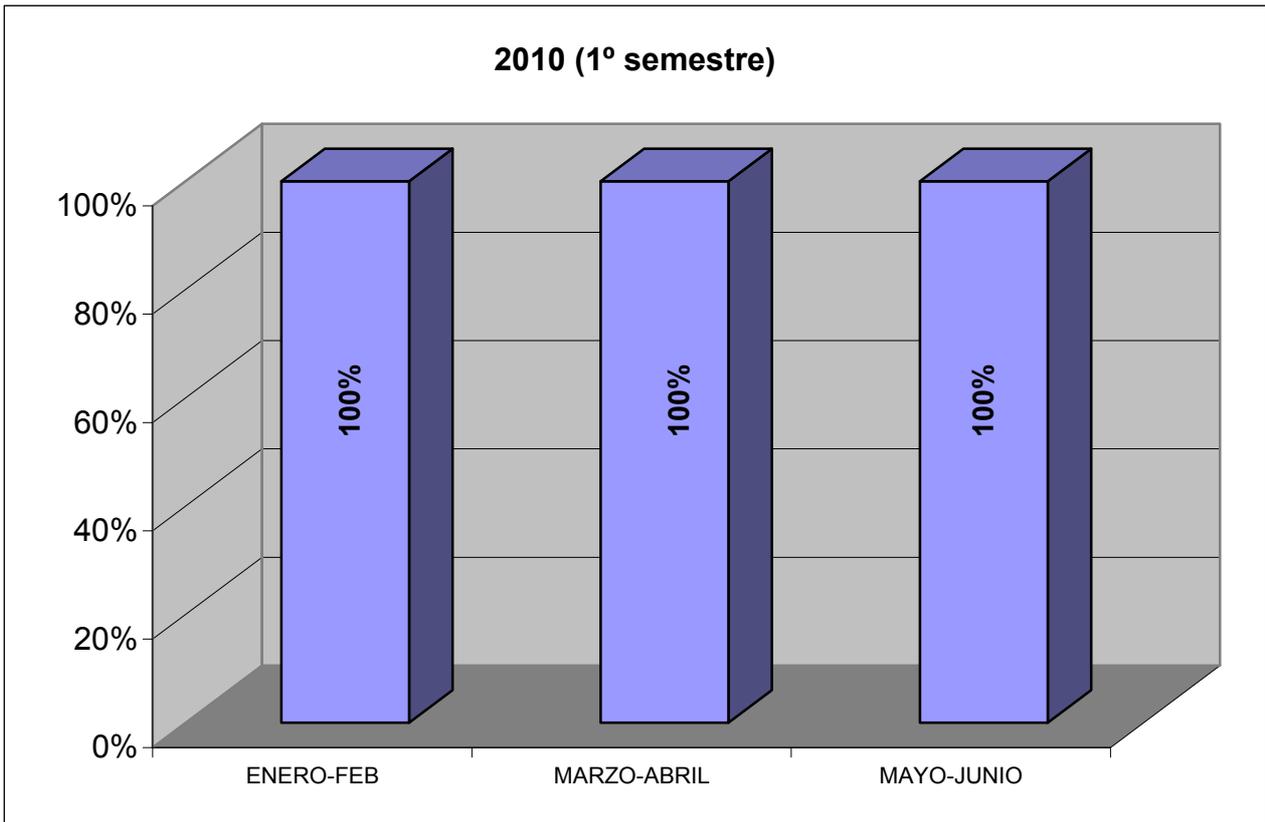
COMPROMISO N° 7

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 ASESORAMIENTO TÉCNICO ATENDIDAS EN PLAZO



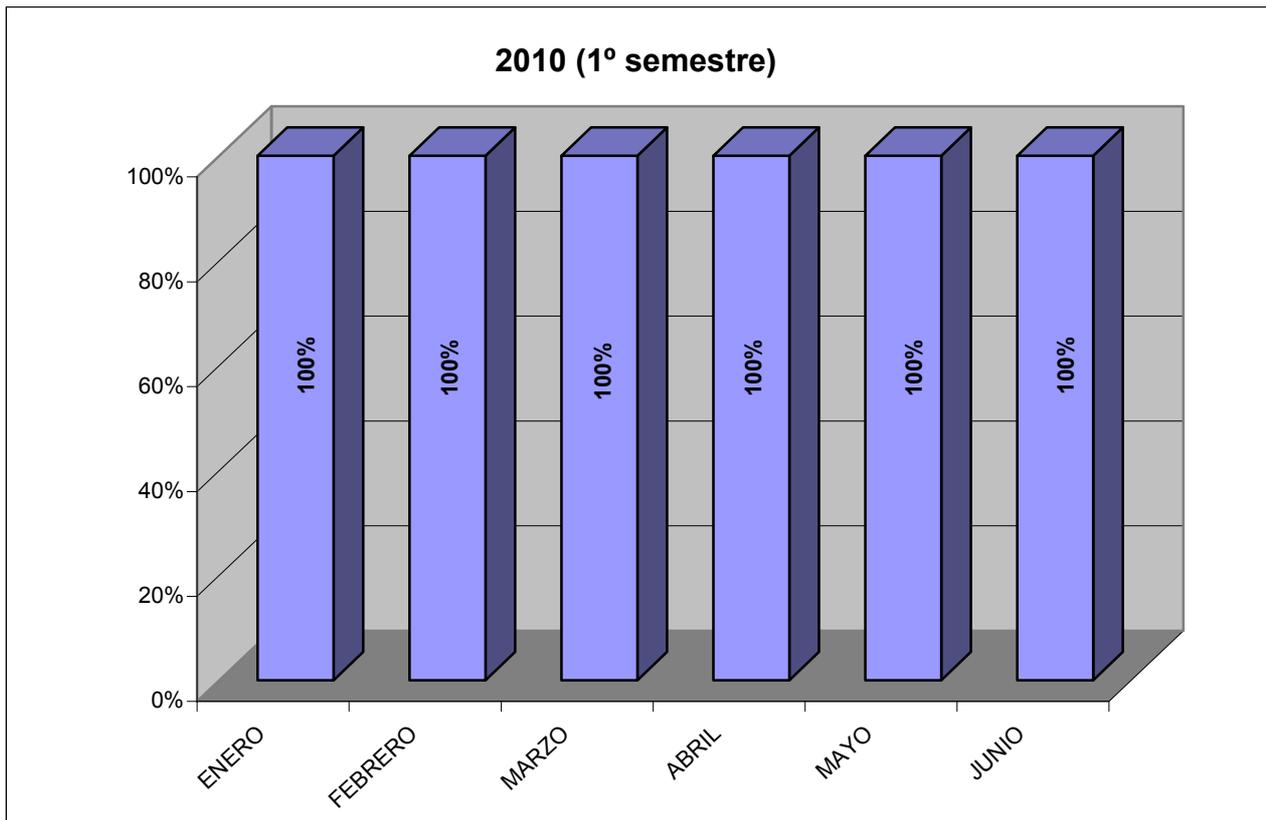
COMPROMISO N° 8

La actualización de la base de datos de descripción del Archivo de Castilla-La Mancha con la incorporación de nuevos registros informáticos

INDICADOR: N° de días que se actualiza la base de datos. Porcentaje sobre el total de días laborables

ESTÁNDAR: 100%

PORCENTAJES DE DÍAS ACTUALIZADOS

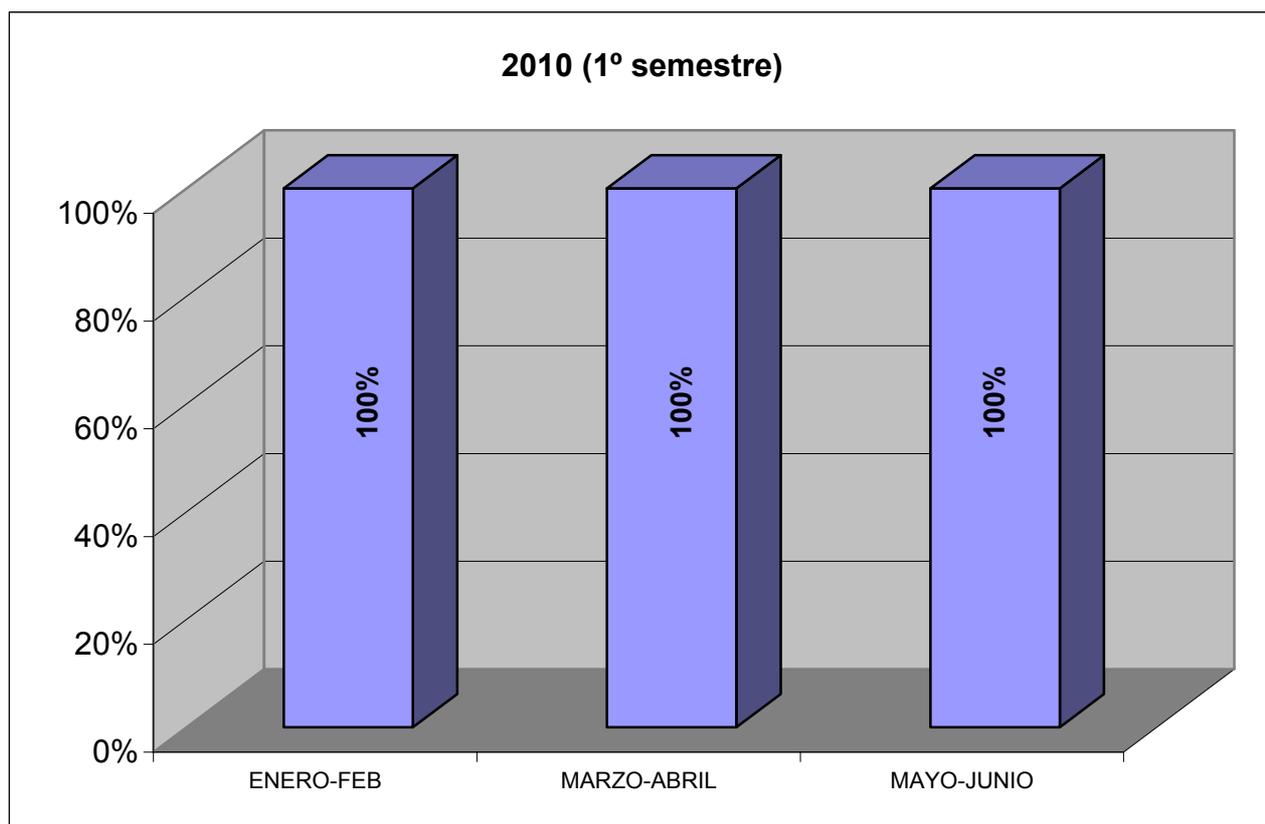


COMPROMISO N° 9

Las solicitudes de 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 7 días

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

PORCENTAJES DE TRANSFERENCIAS REGULARES ATENDIDAS EN PLAZO



COMPROMISO N° 10

Las solicitudes de ingresos extraordinarios de documentación procedentes de organismos y entidades de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y de otras Administraciones Públicas serán resueltas en un plazo máximo de 3 meses

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

SIN INGRESOS

COMPROMISO N° 11

11°.- Localización en el plazo máximo de un día hábil de cualquier documento registrado y depositado en los archivos centrales de las Consejerías, Delegaciones Provinciales y Organismos Autónomos y en el Archivo de Castilla-La Mancha y su disponibilidad para la consulta o préstamo en el plazo máximo de 2 días hábiles desde la fecha de la solicitud, cuando se trate de peticiones individuales de documentación.

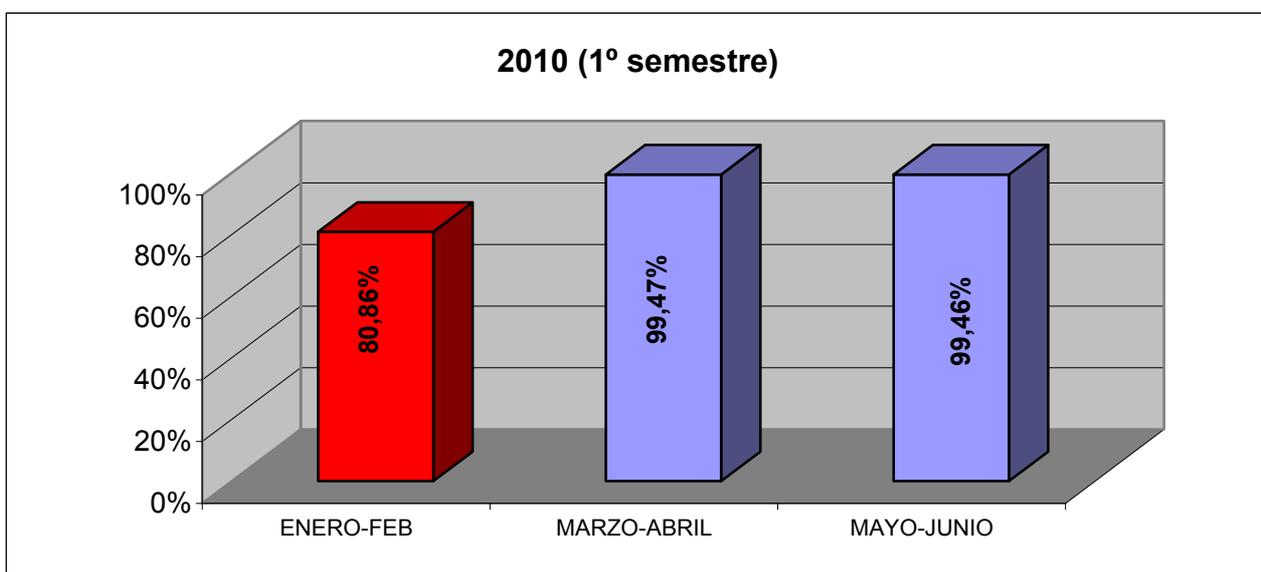
En otro caso, o cuando el documento solicitado se encuentre localizado en otro archivo situado en diferente localidad desde la que se solicita, el plazo máximo para su disponibilidad será de 7 días desde la fecha de solicitud.

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

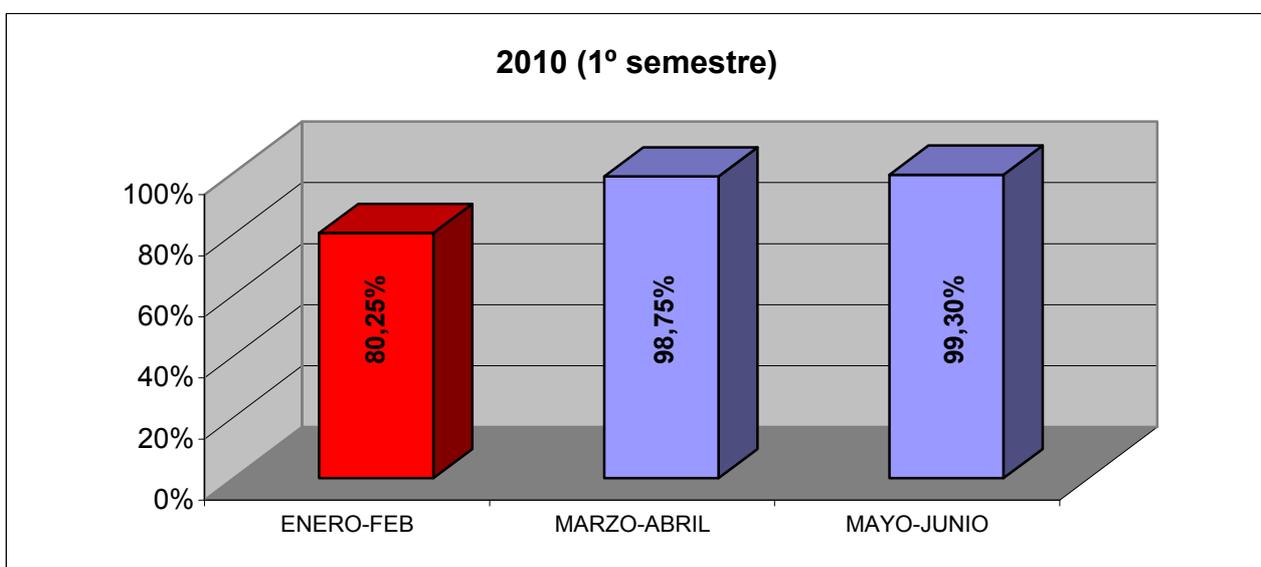
N° de documentos disponibles en plazo. Porcentaje sobre el total

ESTÁNDAR: 95%

PORCENTAJES DE LOCALIZACIONES EN PLAZO



PORCENTAJES DE DISPONIBILIDADES EN PLAZO



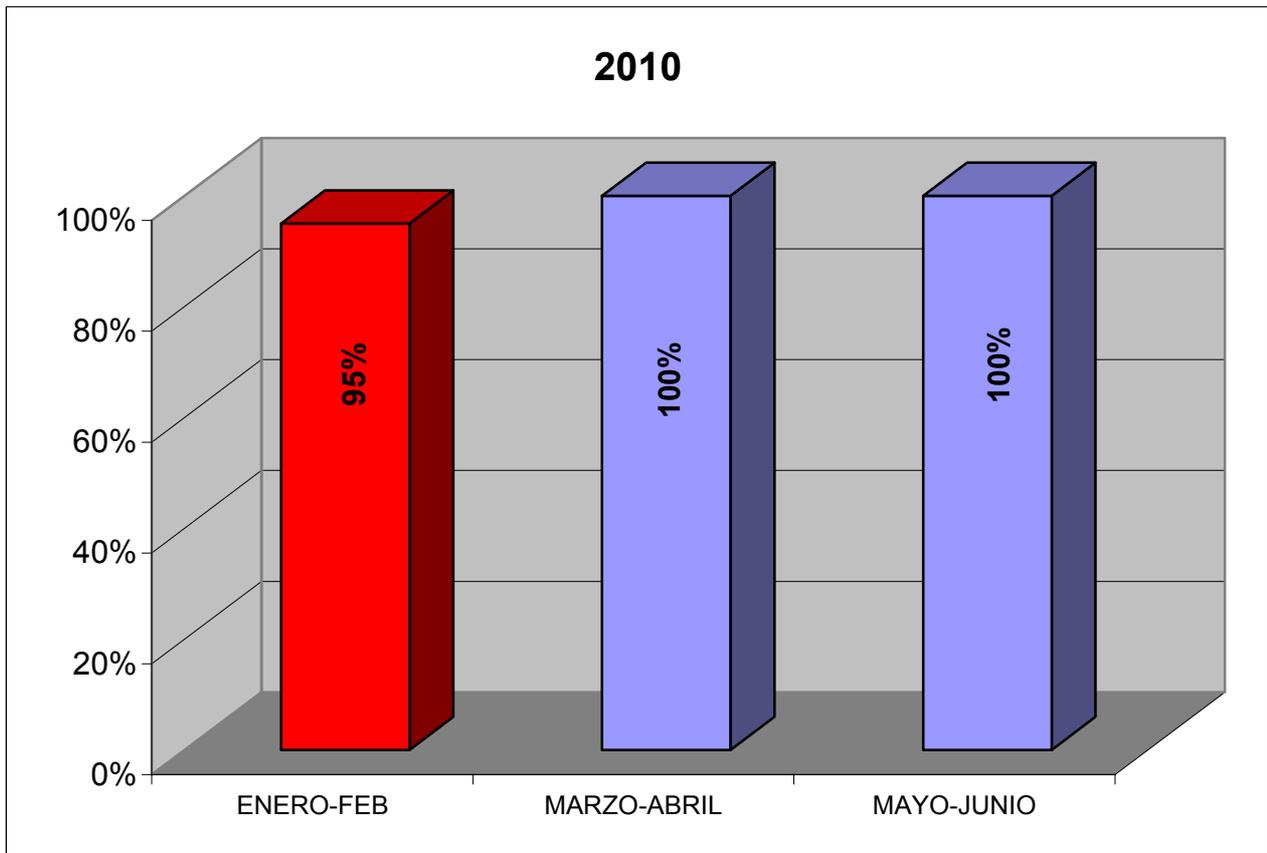
COMPROMISO N° 12

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° 13

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

ENCUESTA 2009*

CONSULTA EN TIEMPO ADECUADO				LUGAR DE LA CONSULTA ADECUADO			
ESTÁNDAR		RESULTADO		ESTÁNDAR		RESULTADO	
≥3	95%	≥3	98,04%	≥3	95%	≥3	92,18%

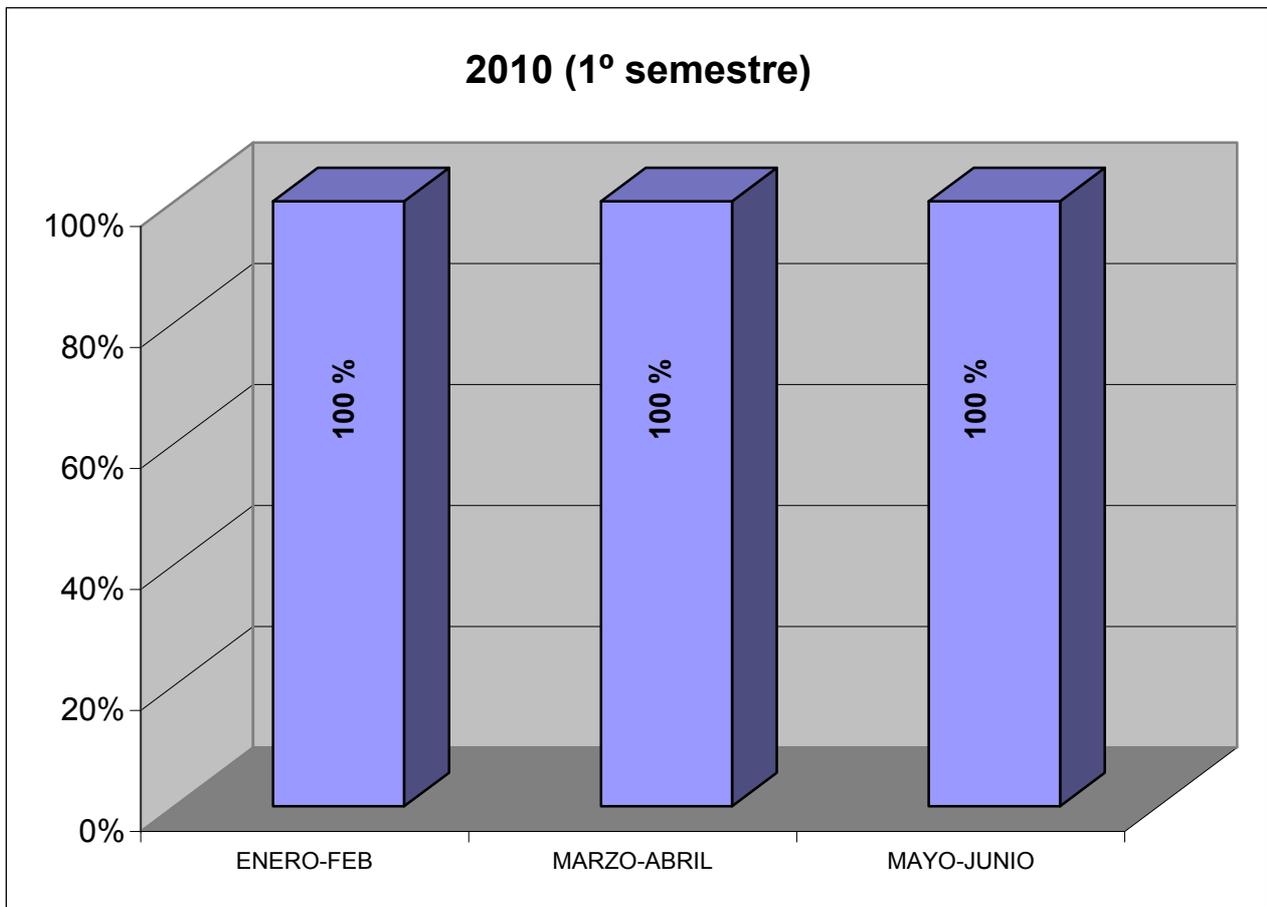
*Encuesta realizada durante los meses de enero y febrero de 2010

COMPROMISO N° 14

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

INDICADORES: N° de copias facilitadas en plazo. Porcentaje sobre el total
ESTÁNDAR: 95%

PORCENTAJES DE FOTOCOPIAS REALIZADAS EN PLAZO

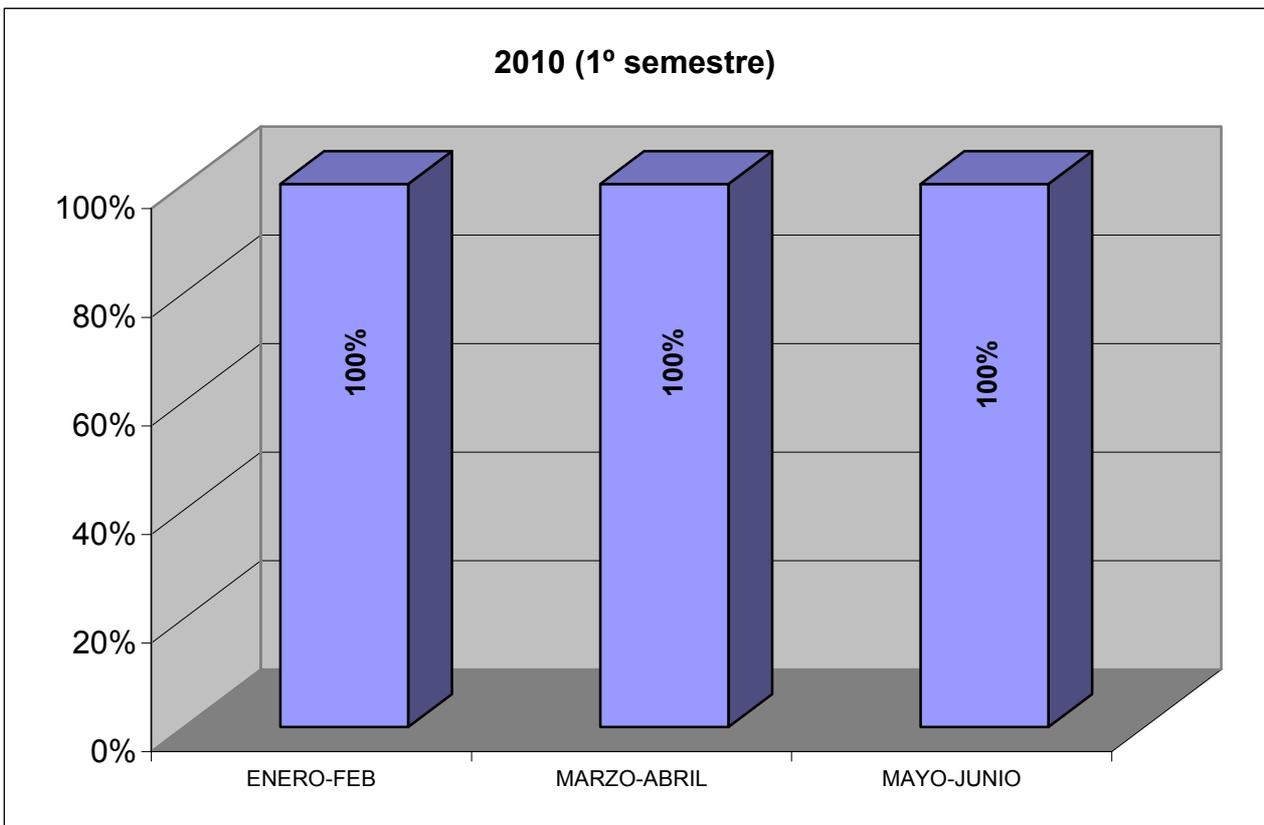


COMPROMISO N° 15

La obtención de copias digitalizadas de cualquier documento se realizará en el Archivo de Castilla-La Mancha en el plazo máximo de 2 días, 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

INDICADORES: N° de copias facilitadas en plazo. Porcentaje sobre el total
ESTÁNDAR: 95%

PORCENTAJES DE COPIAS DIGITALIZADAS REALIZADAS EN PLAZO



COMPROMISO Nº 16

La participación con personal y medios técnicos en aquellos programas de formación que puedan desarrollar las distintas instituciones y organismos de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha que así lo soliciten, y en los desarrollados por el resto de Administraciones Públicas y otras entidades, asociaciones o colectivos sin ánimo de lucro que se consideren de interés

INDICADORES: Nº de cursos de formación impartidos. Porcentaje sobre el total de solicitudes de colaboración de instituciones y organismos de la Junta de Comunidades

ESTÁNDAR: 100%

AÑO	Nº CURSOS IMPARTIDOS	Porcentaje sobre el total de solicitudes de colaboración
2008	10	100%
2009	8	100%

COMPROMISO Nº 17

La restauración de la documentación propuesta en los plazos que se determinen en los correspondientes convenios de colaboración

SIN CONVENIOS

COMPROMISO Nº 18

La digitalización de la documentación propuesta en los plazos y formatos que se determinen en los correspondientes convenios de colaboración

SIN CONVENIOS

COMPROMISO N° 19

La elaboración de un informe técnico en el plazo de un mes sobre las cuestiones planteadas por los archivos municipales de la región

SIN INFORMES

COMPROMISO N° 20

El desarrollo de un programa anual de actividades culturales y educativas para la difusión de la información y de las fuentes documentales contenidas en los archivos de la región, que incluya al menos tres actividades relativas a exposiciones, congresos, jornadas ó publicaciones.

INDICADOR: N° de actividades desarrolladas. Porcentaje sobre el total de programadas

ESTÁNDAR: 100%

AÑO	N° ACTIVIDADES	
2008	3	100%
2009	7	100%

COMPROMISO N° 21

La solicitudes de préstamos extraordinarios de documentación por parte de la Administración y de otras entidades, asociaciones y colectivos sin ánimo de lucro, serán atendidas en el plazo máximo de 15 días desde la fecha de solicitud

SIN SERVICIOS

COMPROMISO Nº 22

La consulta de los fondos bibliográficos de la Biblioteca Auxiliar del Archivo podrá realizarse durante el tiempo que estime conveniente dentro del horario de atención al público

ENCUESTA 2009*

CONSULTA EN TIEMPO ADECUADO				LUGAR DE LA CONSULTA ADECUADO			
STÁNDAR		RESULTADO		STÁNDAR		RESULTADO	
≥3	95%	≥3	100,00%	≥3	95%	≥3	100,00%

*Encuesta realizada durante los meses de enero y febrero de 2010

COMPROMISO Nº 23

La respuesta en el plazo de 7 días a las solicitudes de visitas guiadas al Archivo de Castilla-La Mancha

INDICADOR: Nº de solicitudes contestadas en plazo. Porcentaje sobre el total

ESTÁNDAR: 100%

AÑO	Nº VISITAS GUIADAS	Porcentaje de solicitudes
2008	6	100%
2009	11	100%