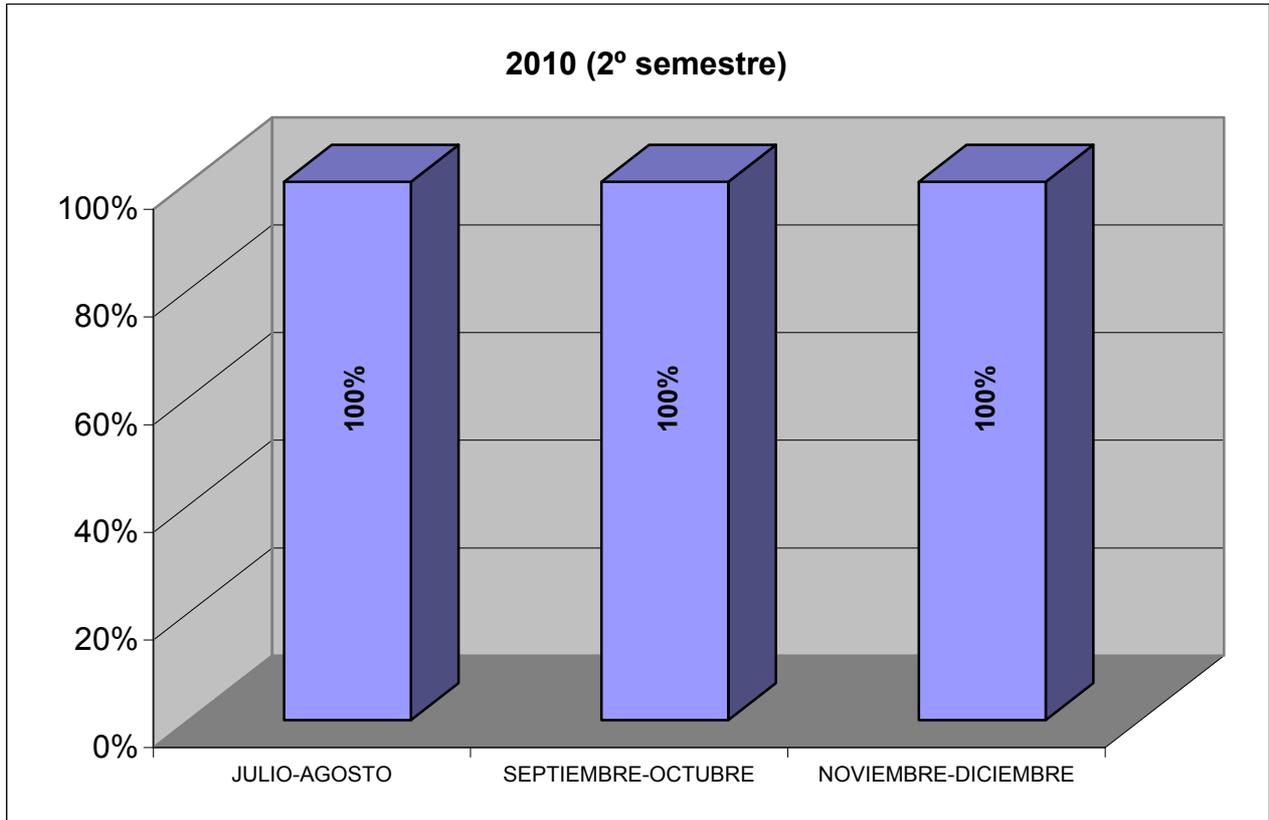


COMPROMISO N° 1

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



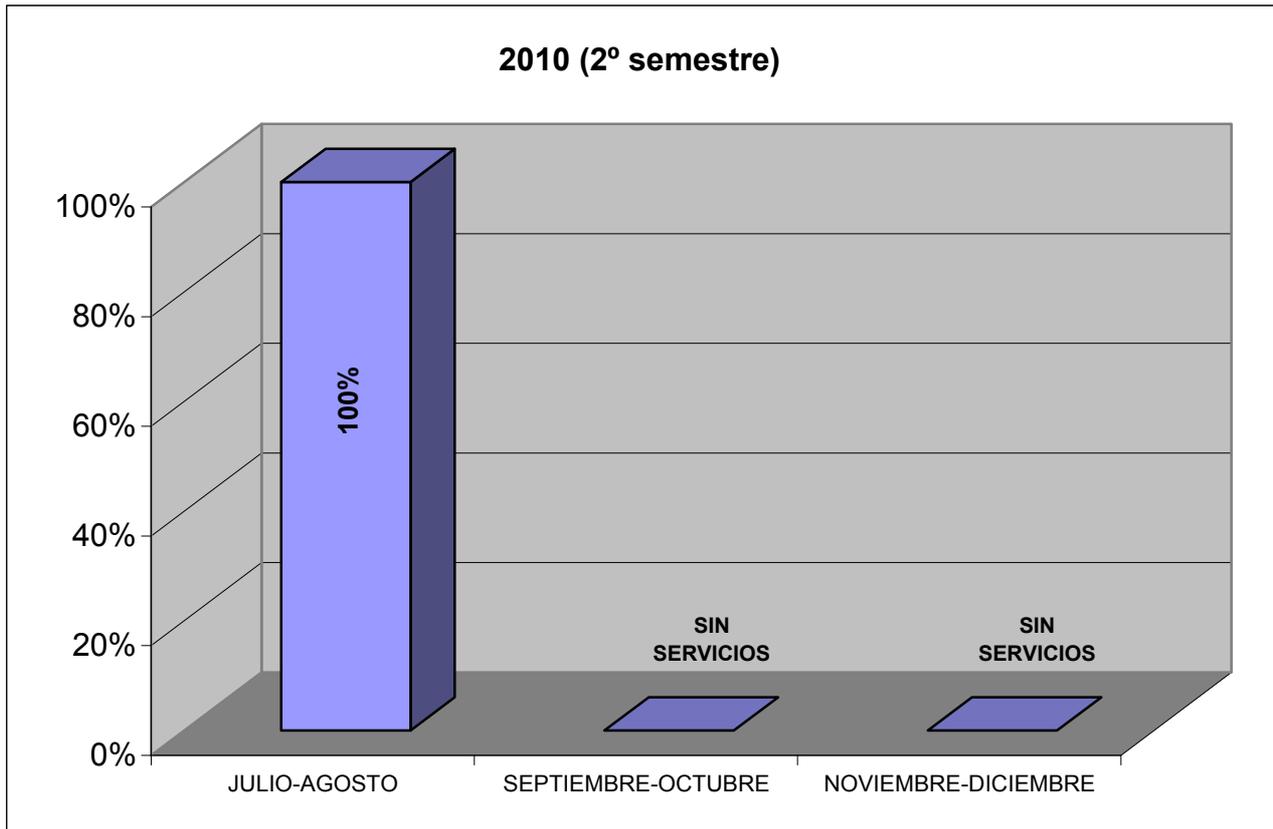
COMPROMISO N° 2

La comunicación de 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

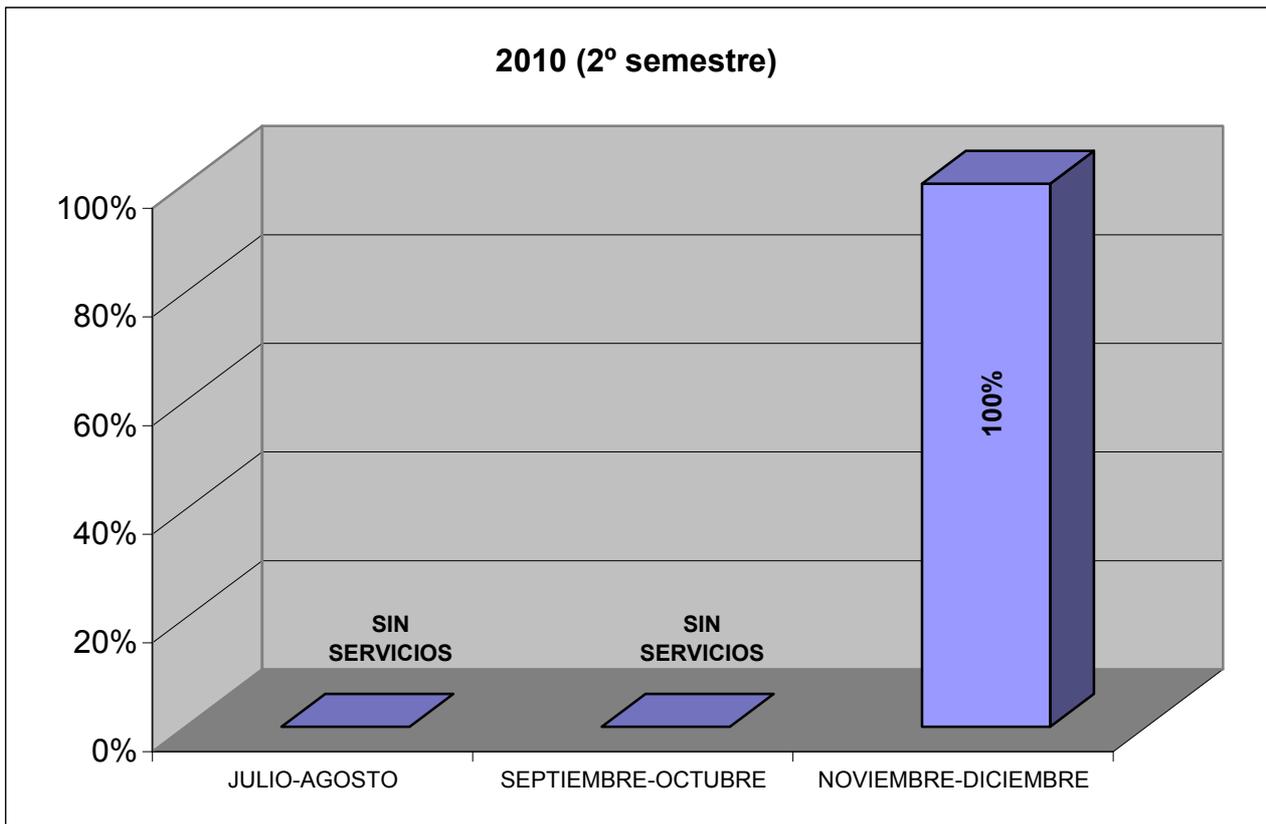


COMPROMISO N° 3

La localización en un plazo máximo de 2 días hábiles 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



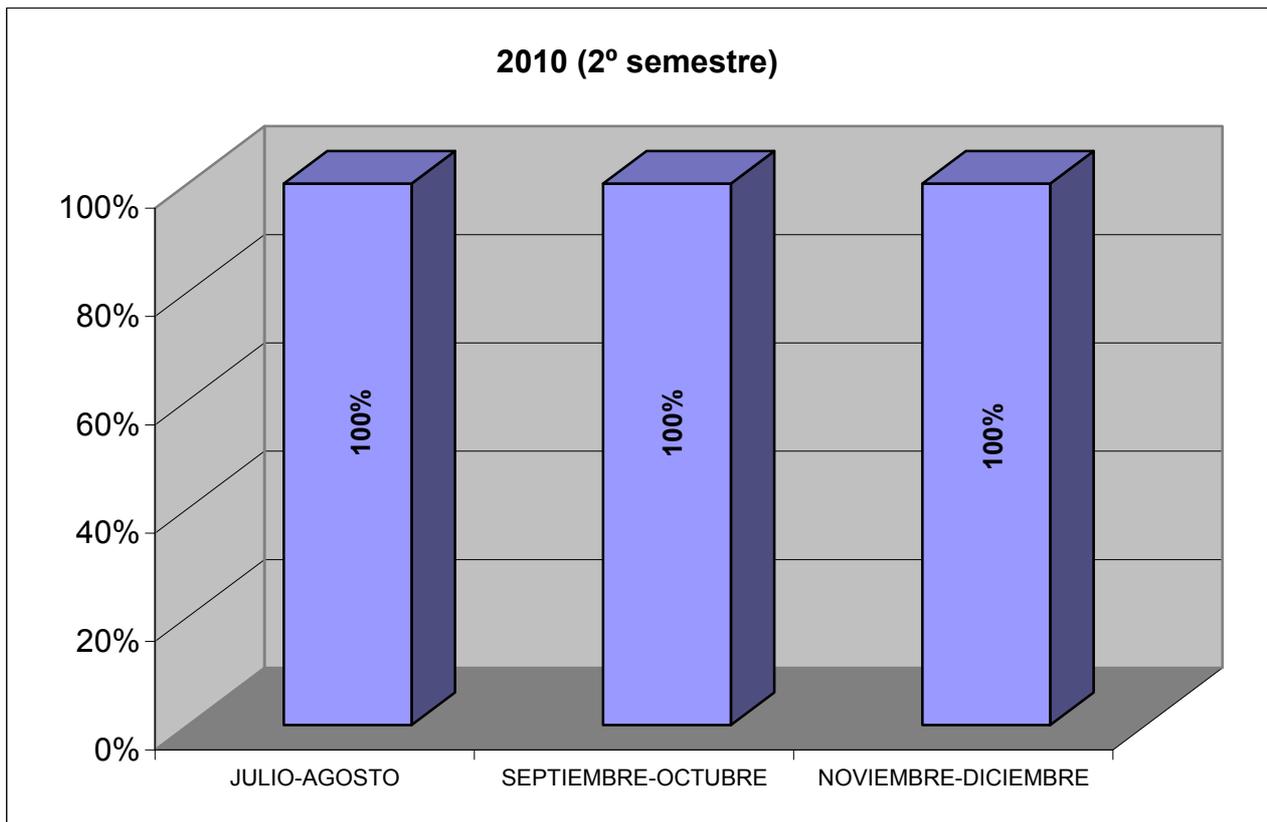
COMPROMISO N° 4

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° 5

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 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. Con los datos del primer bimestre de 2011 se publicará la encuesta de 2010

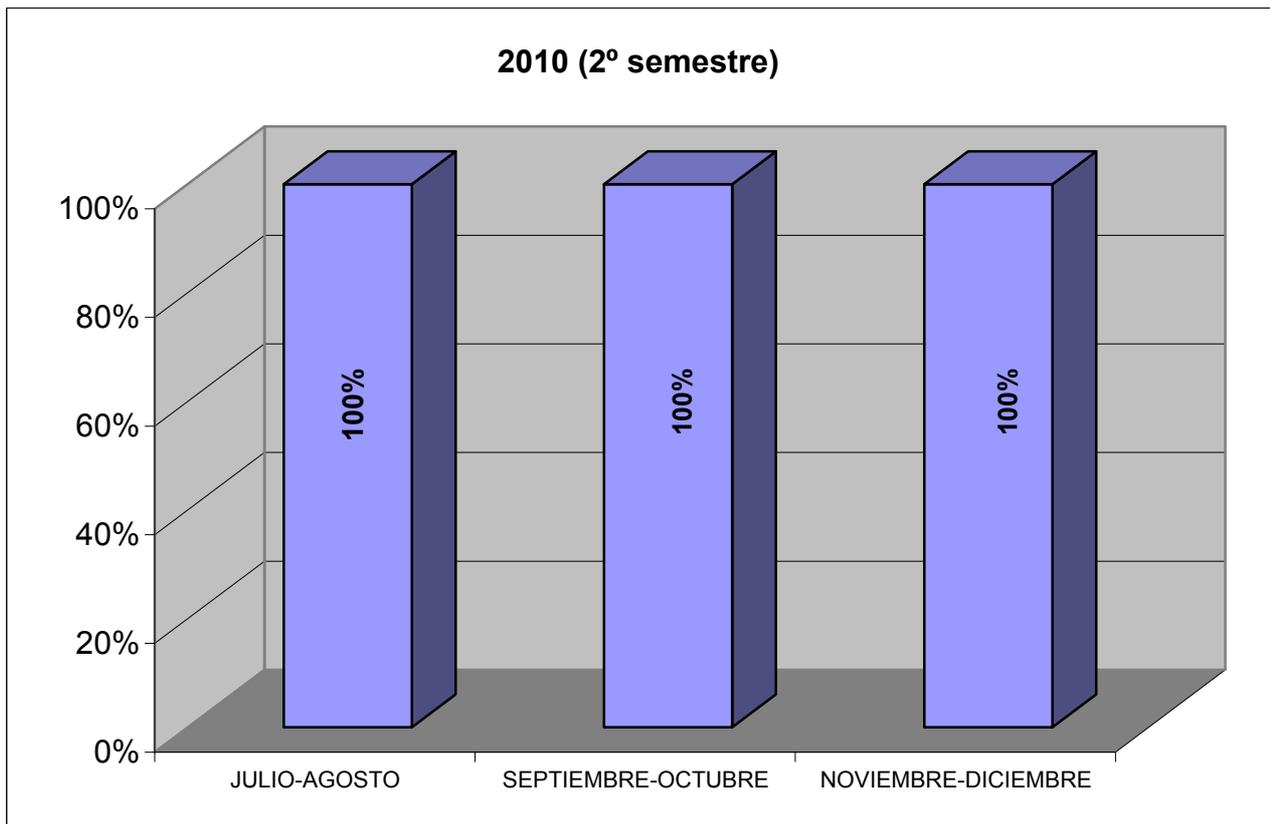
COMPROMISO N° 6

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



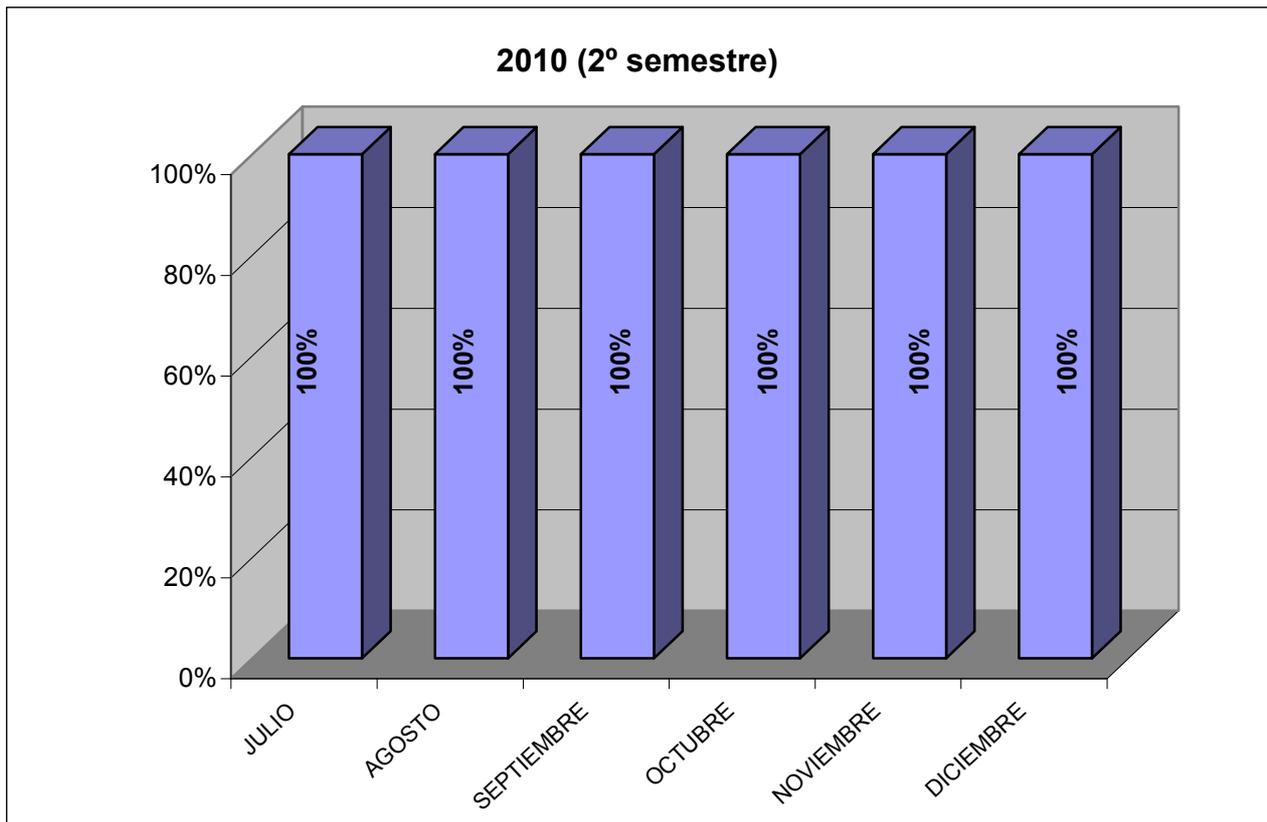
COMPROMISO N° 7

La actualización diaria 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



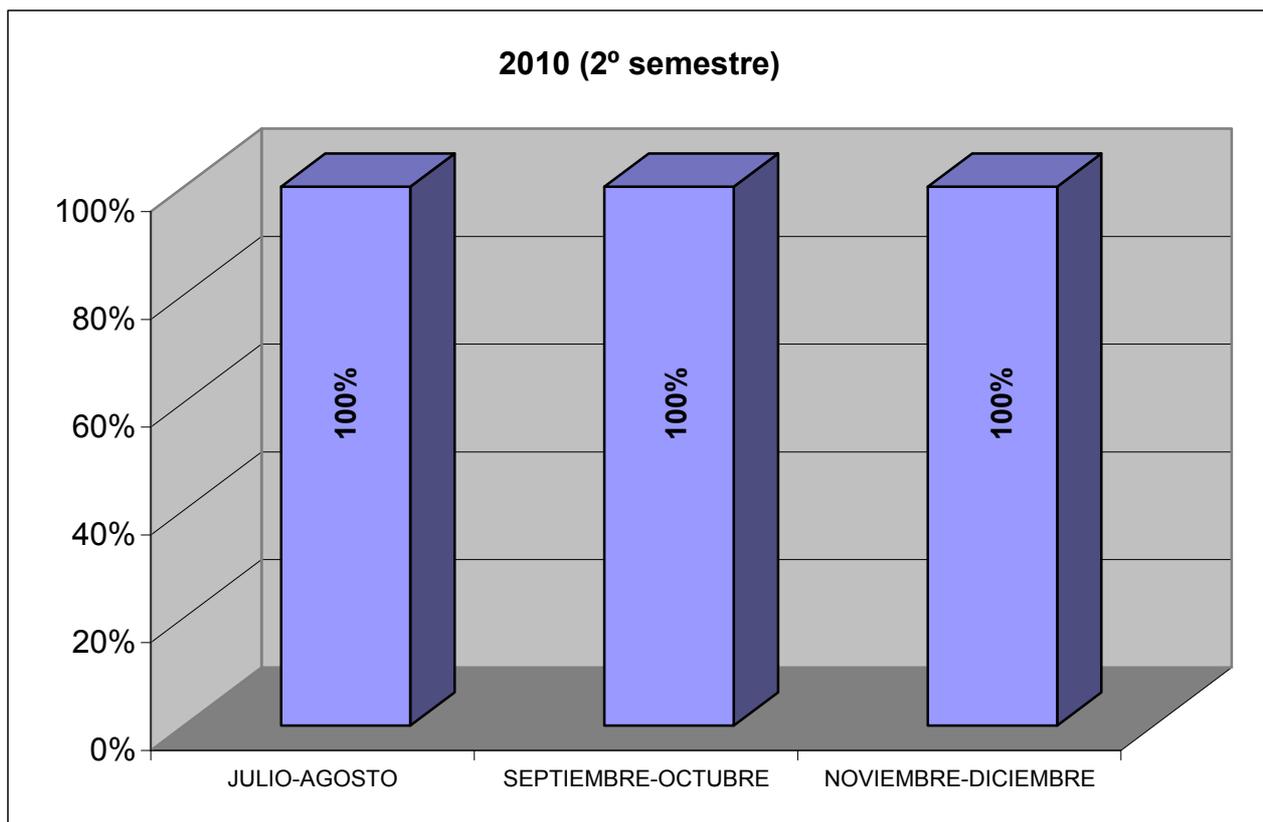
COMPROMISO N° 8

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° 9

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° 10

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.

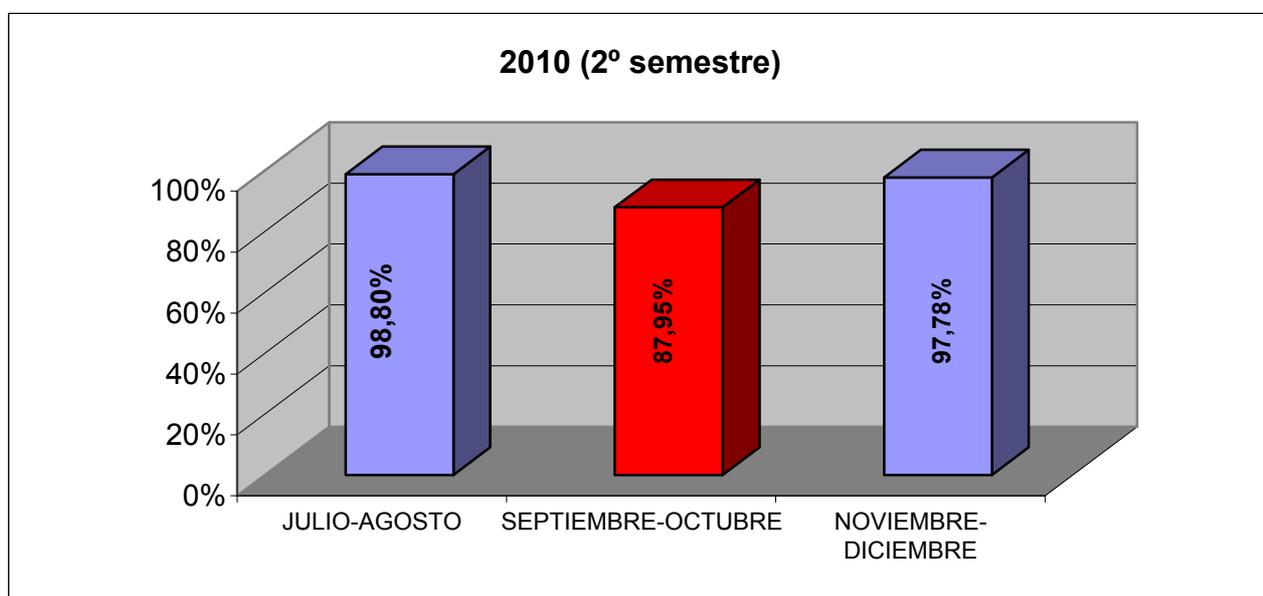
En otro caso, o cuando el documento solicitado se encuentre localizado en otro archivo situado en diferente localidad desde la que se solicita, el plazo máximo para su disponibilidad será de 7 días desde la fecha de solicitud.

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

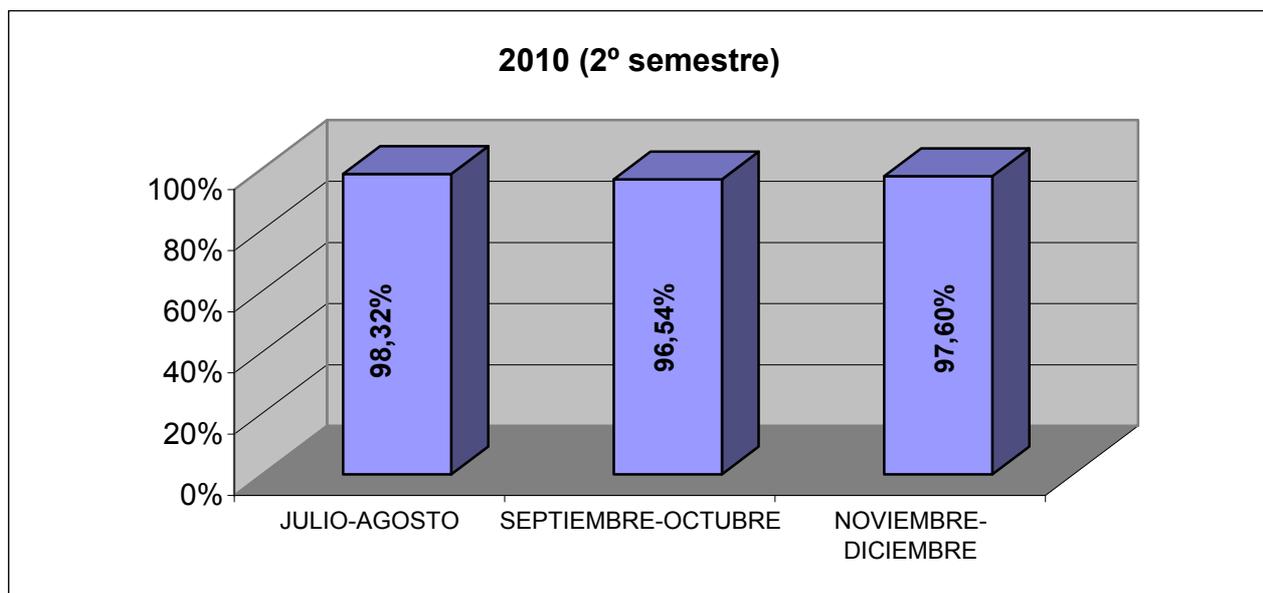
N° de documentos disponibles en plazo. Porcentaje sobre el total

ESTÁNDAR: 95%

PORCENTAJES DE LOCALIZACIONES EN PLAZO



PORCENTAJES DE DISPONIBILIDADES EN PLAZO



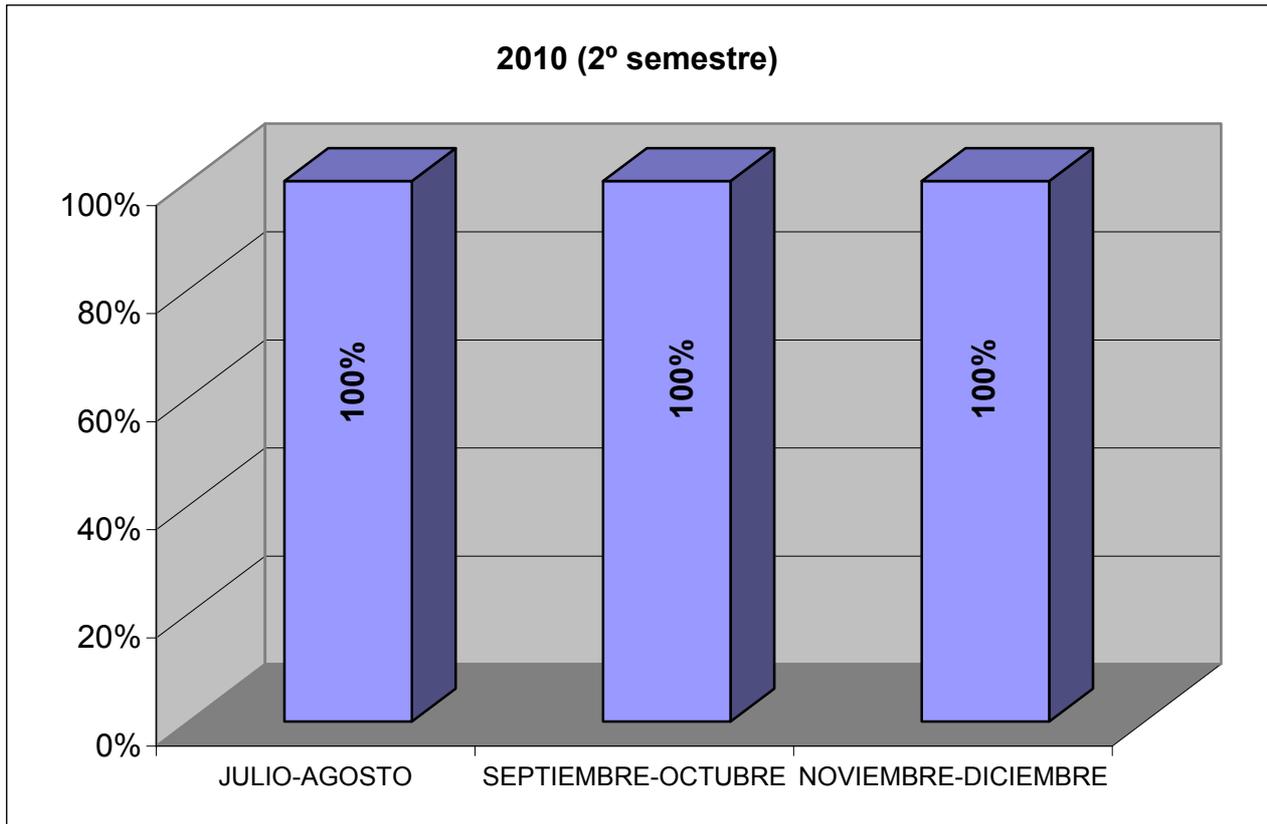
COMPROMISO N° 11

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° 12

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 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. Con los datos del primer bimestre de 2011 se publicará la encuesta de 2010

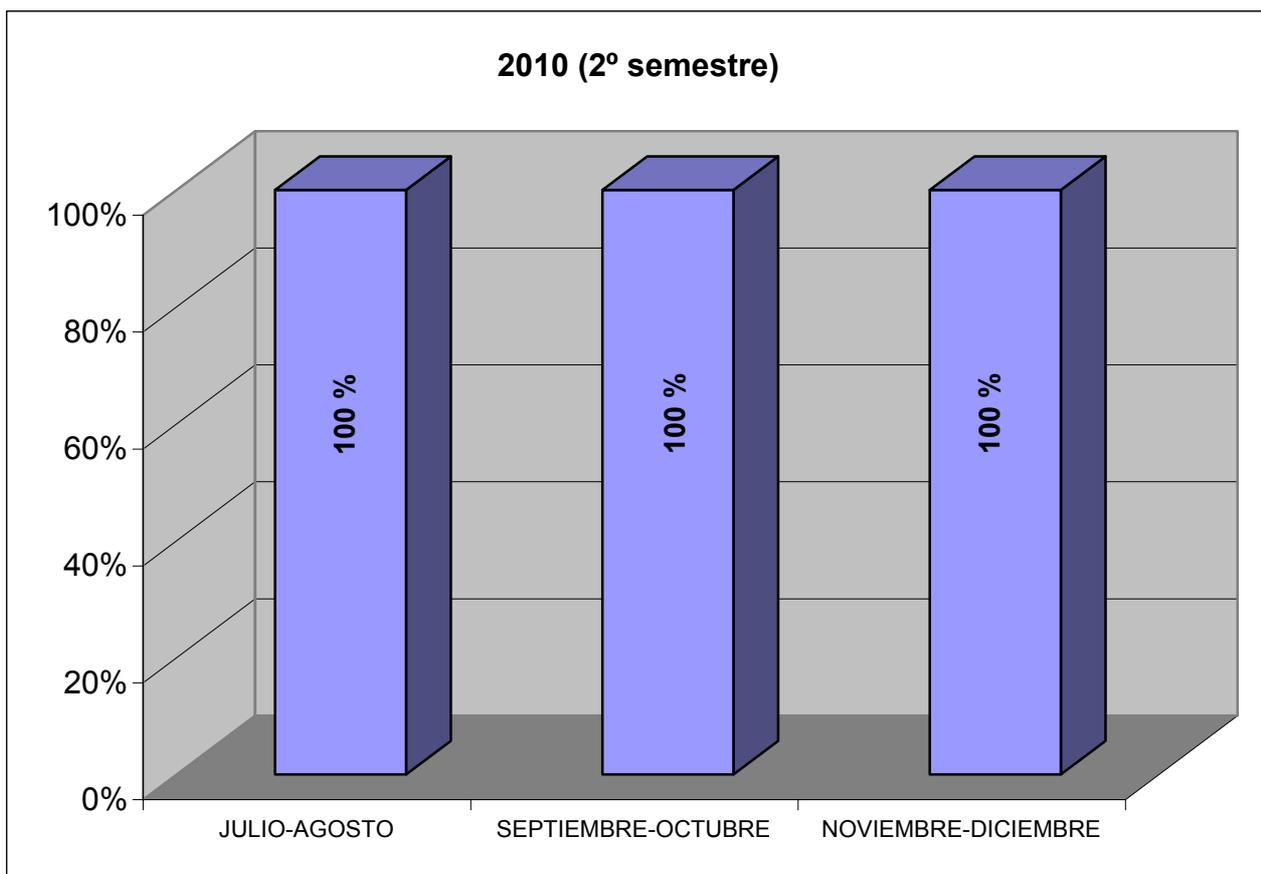
COMPROMISO N° 13

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



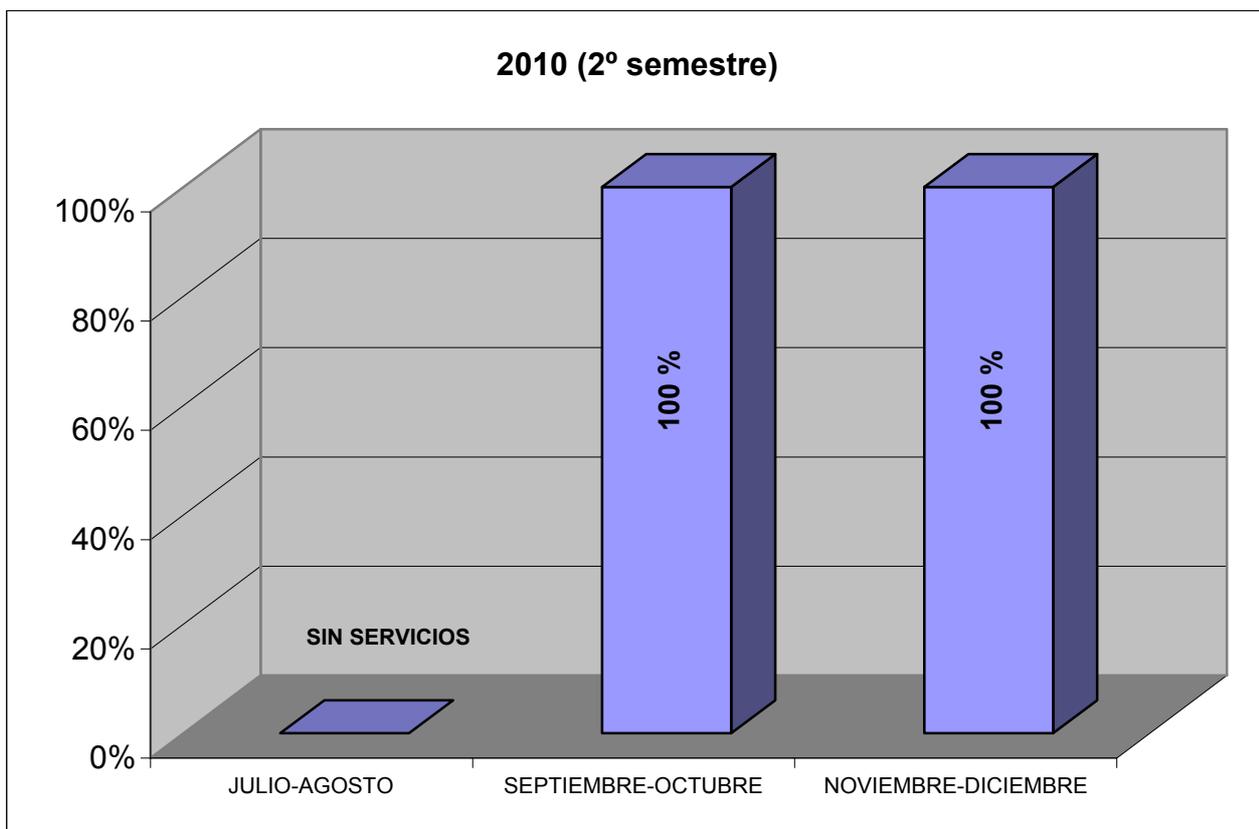
COMPROMISO N° 14

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° 15

Las 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 N° 16

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, obteniendo una valoración media igual o superior a 3 sobre 5 en la encuesta de satisfacción en cuanto al trato recibido y al lugar adecuado al efecto

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. Con los datos del primer bimestre de 2011 se publicará la encuesta de 2010

COMPROMISO N° 17

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	N° VISITAS GUIADAS	Porcentaje de solicitudes contestadas en plazo
2008	6	100%
2009	11	100%
2010	14	100%

