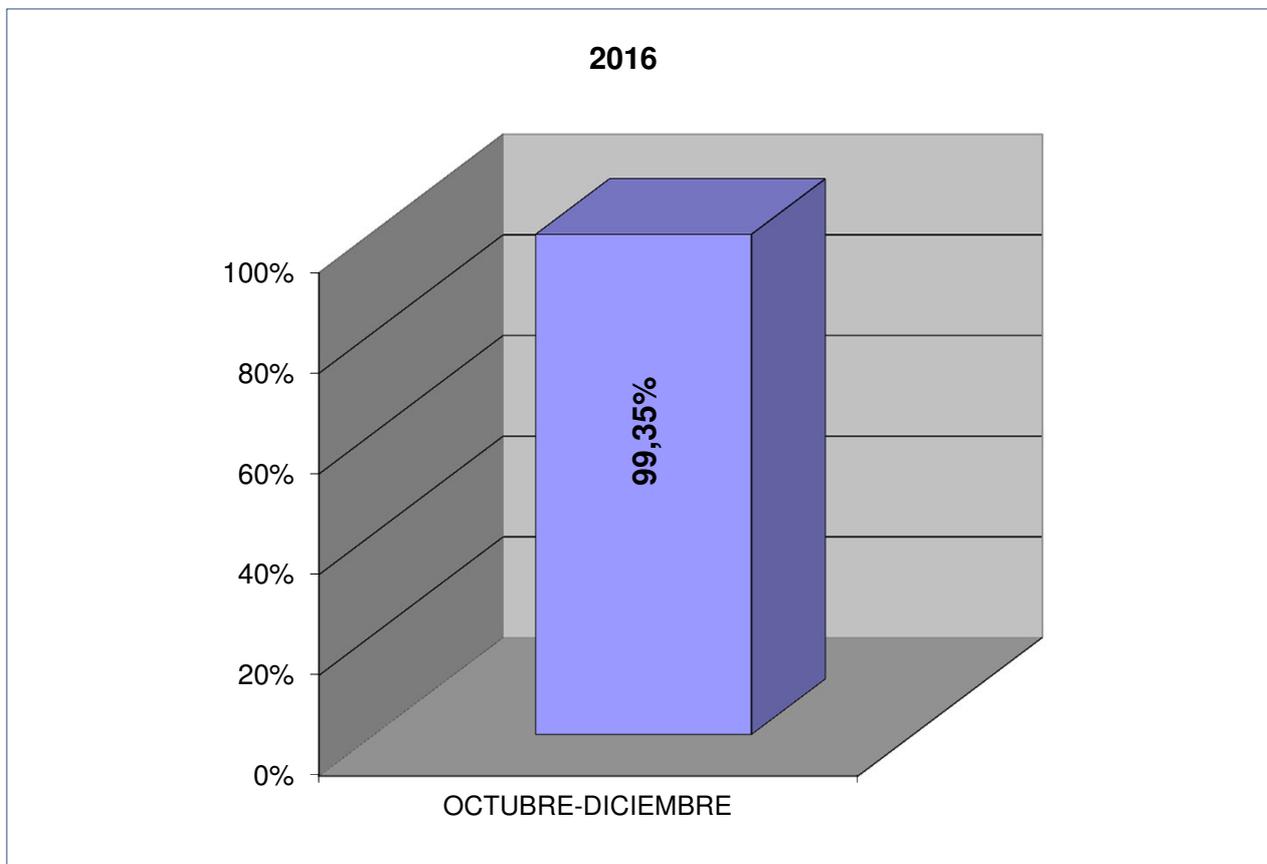


COMPROMISO Nº 1.1.

La disponibilidad para la consulta o préstamo de cualquier documento registrado y depositado en los archivos centrales de las Consejerías, SESCOAM, Delegaciones y Direcciones Provinciales, y Organismos Autónomos, así como para el préstamo de documentos depositados 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 5 días hábiles desde la fecha de solicitud.

INDICADOR: Nº de documentos disponibles en plazo. Porcentaje sobre el total
ESTÁNDAR: 95%

PORCENTAJES DE DISPONIBILIDADES EN PLAZO



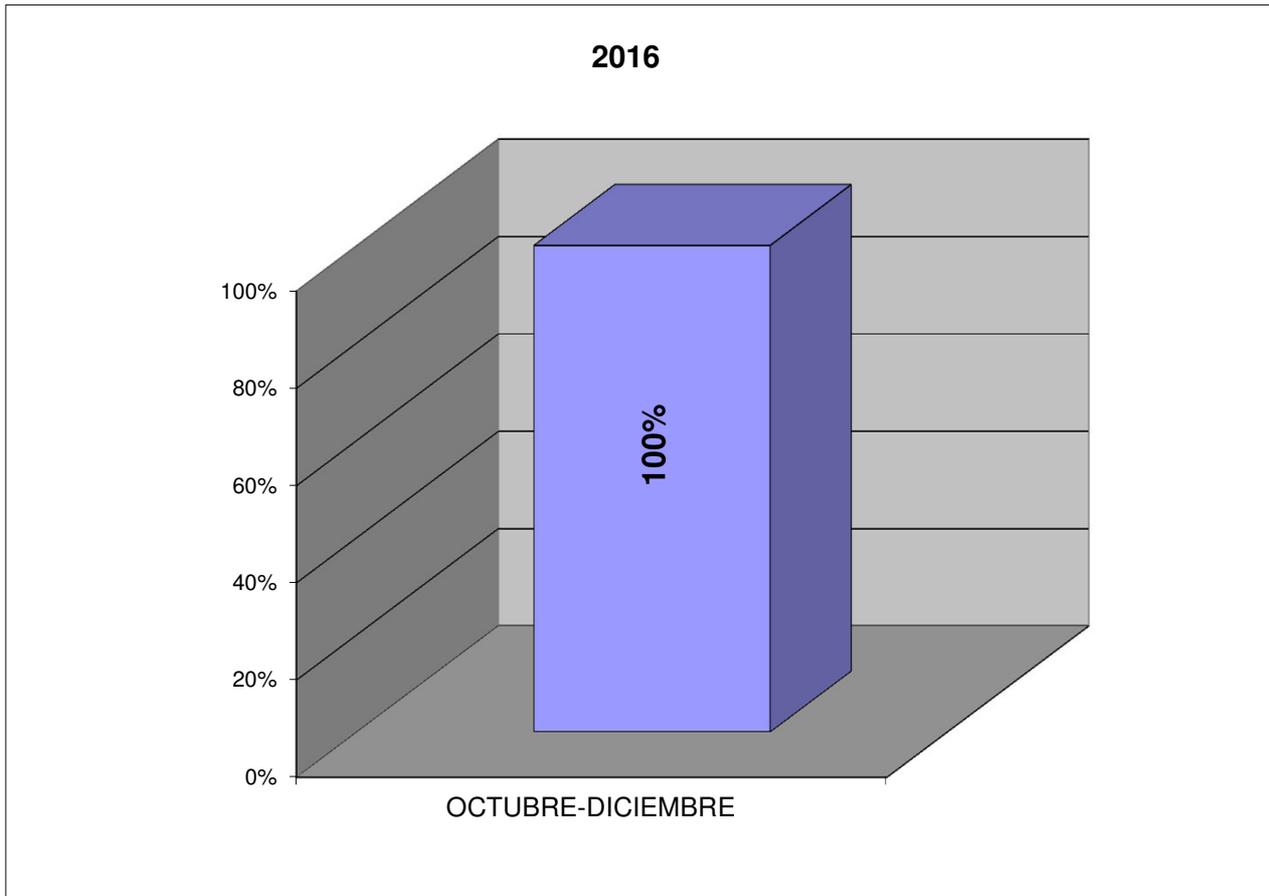
PERIODO	Nº SOLICITUDES	DISPONIBILIDADES				NO RESUELTAS	
		EN PLAZO		FUERA DE PLAZO			
OCT.	1332	1327	99,62%	4	0,30%	1	0,08%
NOV.	1382	1371	99,20%	9	0,65%	2	0,14%
DIC.	807	800	99,13%	7	0,87%	0	0,00%
4º TRIM.	3521	3498	99,35%	20	0,57%	3	0,08%

COMPROMISO Nº 1.2.

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

INDICADOR: Nº de consultas atendidas de forma inmediata. Porcentaje sobre el total
ESTÁNDAR: 100%

PORCENTAJES DE SOLICITUDES ATENDIDAS DE FORMA INMEDIATA



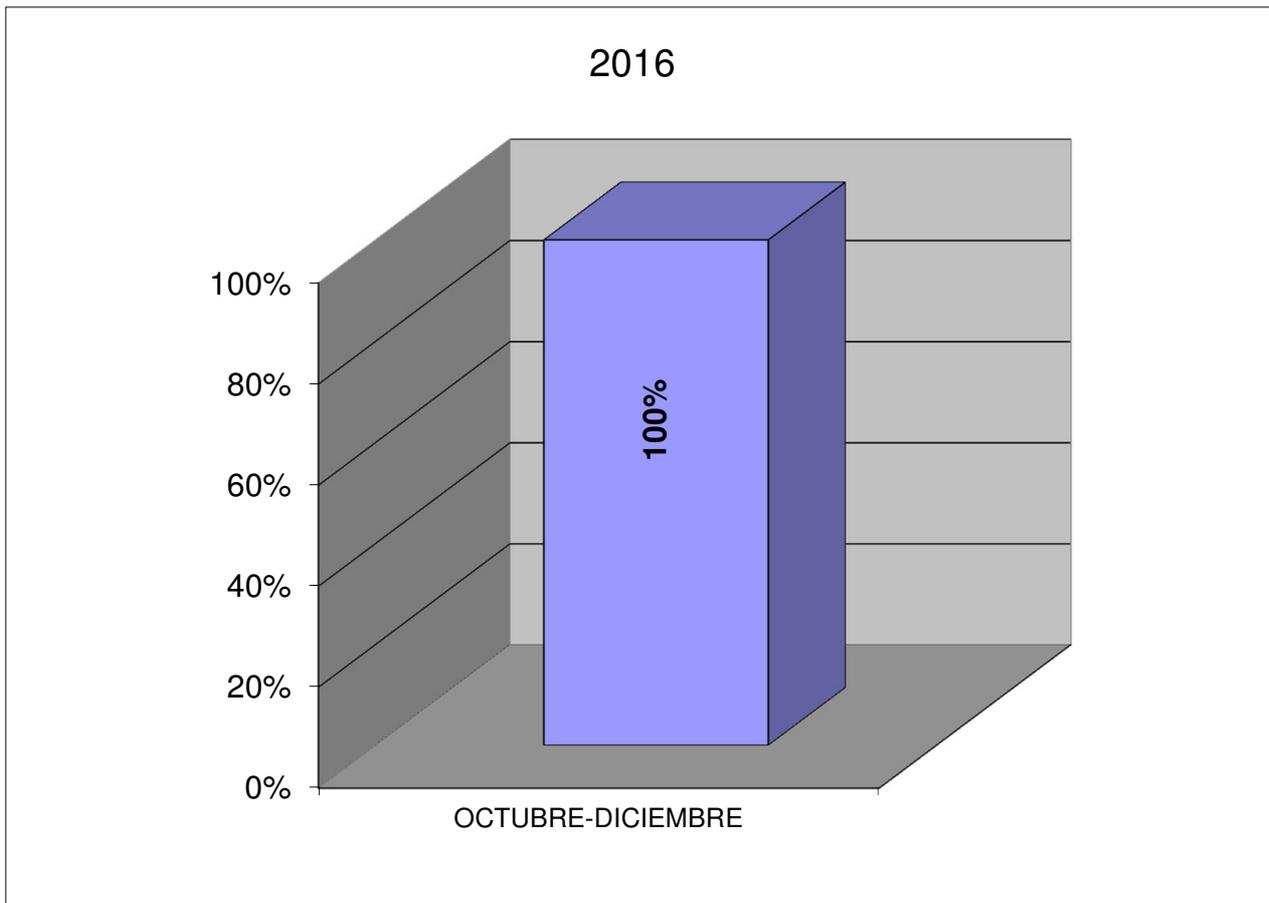
PERIODO	Nº SOLICITUDES	EN PLAZO		FUERA DE PLAZO	
OCT.	63	63	100,00%	0	0,00%
NOV.	69	69	100,00%	0	0,00%
DIC.	87	87	100,00%	0	0,00%
4º TRIM.	219	219	100,00%	0	0,00%

COMPROMISO N° 1.3.

La comunicación de aquellos 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 5 días hábiles

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

PORCENTAJES DE SOLICITUDES COMUNICADAS EN PLAZO



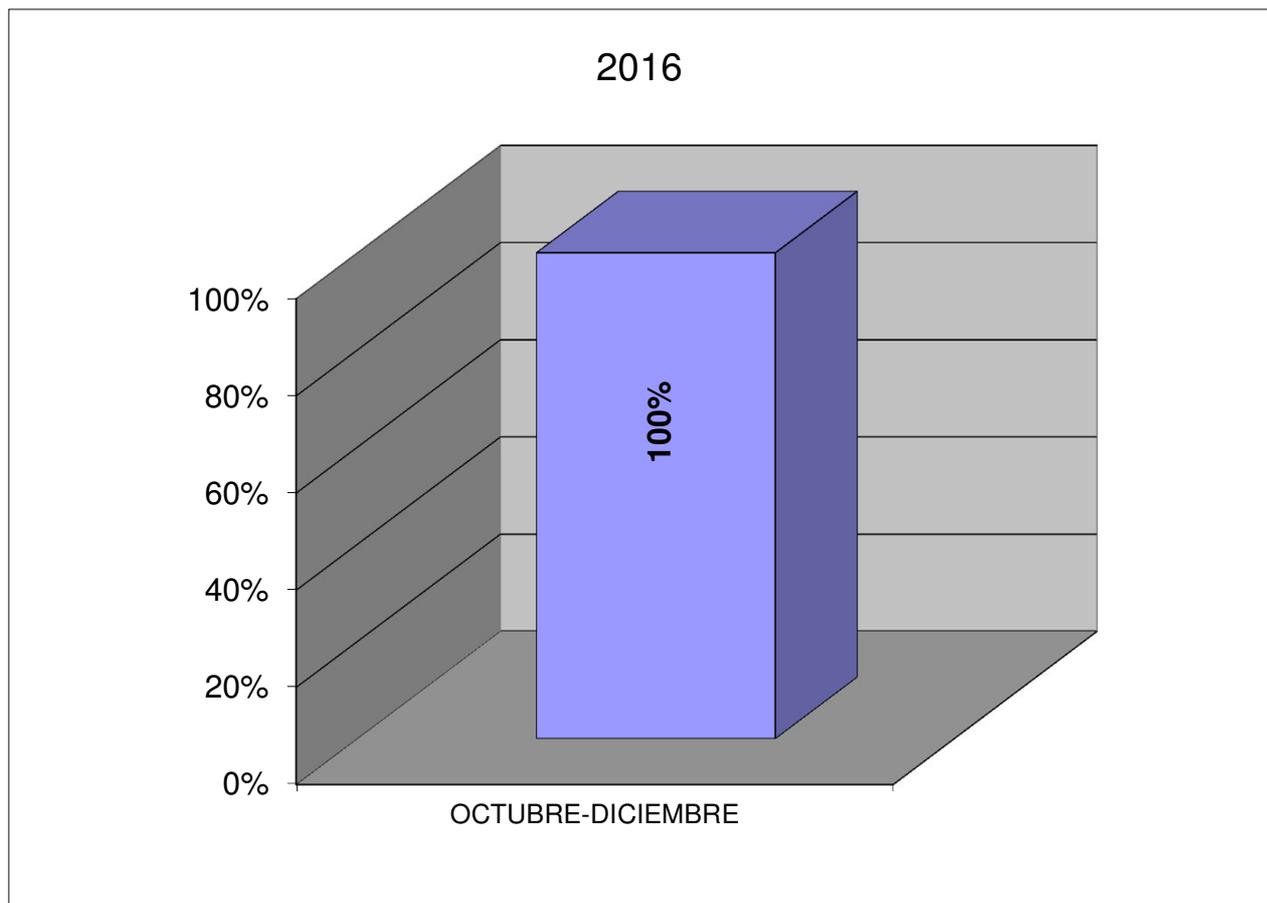
PERIODO	Nº COMUNIC.	EN PLAZO	FUERA DE PLAZO
OCT.	4	4	0
NOV.	6	6	0
DIC.	7	7	0
4º TRIM.	17	17	0

COMPROMISO Nº 1.4.

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: Nº de comunicaciones en plazo. Porcentaje sobre el total
ESTÁNDAR: 100%

PORCENTAJES DE SOLICITUDES COMUNICADAS EN PLAZO



PERIODO	Nº COMUNIC.	EN PLAZO	100,00%	FUERA DE PLAZO	0,00%
OCT.	8	8	100,00%	0	0,00%
NOV.	14	14	100,00%	0	0,00%
DIC.	12	12	100,00%	0	0,00%
4º TRIM.	34	34	100,00%	0	0,00%

COMPROMISO Nº 1.5.

Atención personalizada utilizando un lenguaje adecuado al usuario o usuaria, obteniendo una valoración media igual o superior a 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción a este respecto, y que además en ninguna encuesta se puntúe por debajo de 3

ENCUESTA 2016* (EJERCICIO 2015)

EL PERSONAL DEL ARCHIVO SE EXPRESABA CLARAMENTE				EL PERSONAL DEL ARCHIVO OFRECE TRATO ADECUADO			
ESTÁNDAR		RESULTADO		ESTÁNDAR		RESULTADO	
>3	100%	>3	97,51%	>3	100%	>3	97,94%
MEDIA VALORACIÓN		4,49		MEDIA VALORACIÓN		4,56	

* Encuesta realizada durante los meses de febrero-marzo de 2016. Los valores estándar corresponden a la anterior carta de servicios. Los valores correspondientes a la actual carta de servicios se recogerán a través de encuestas de satisfacción durante el primer trimestre de 2017, y serán publicados junto a los indicadores de dicho trimestre.

Nº USUARIOS	EXPRESIÓN CLARA		Nº USUARIOS	TRATO ADECUADO	
	<3	>3		<3	>3
441*	11	430	437*	9	428
100,00%	2,49%	97,51%	100,00%	2,06%	97,94%

* Nº de usuarios que han contestado a la pregunta correspondiente.

QUEJAS Y RECLAMACIONES	
VALOR UMBRAL	Nº QUEJAS PRESENTADAS
0	0

COMPROMISO N° 1.6.

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 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción a este respecto, y que además en ninguna encuesta se puntúe por debajo de 3

ENCUESTA 2016* (EJERCICIO 2015)

CONSULTA EN TIEMPO ADECUADO				LUGAR DE LA CONSULTA ADECUADO			
ESTÁNDAR		RESULTADO		ESTÁNDAR		RESULTADO	
>3	100%	>3	97,19%	>3	100%	>3	95,07%

MEDIA VALORACIÓN	4,44	MEDIA VALORACIÓN	4,26
-------------------------	------	-------------------------	------

* Encuesta realizada durante los meses de febrero-marzo de 2016. Los valores estándar corresponden a la anterior carta de servicios. Los valores correspondientes a la actual carta de servicios se recogerán a través de encuestas de satisfacción durante el primer trimestre de 2017, y serán publicados junto a los indicadores de dicho trimestre.

Nº USUARIOS	TIEMPO ADECUADO		Nº USUARIOS	LUGAR ADECUADO	
	<3	>3		<3	>3
427*	12	415	365*	18	347
100,00%	2,81%	97,19%	100,00%	4,93%	95,07%

* Nº de usuarios que han contestado a la pregunta correspondiente.

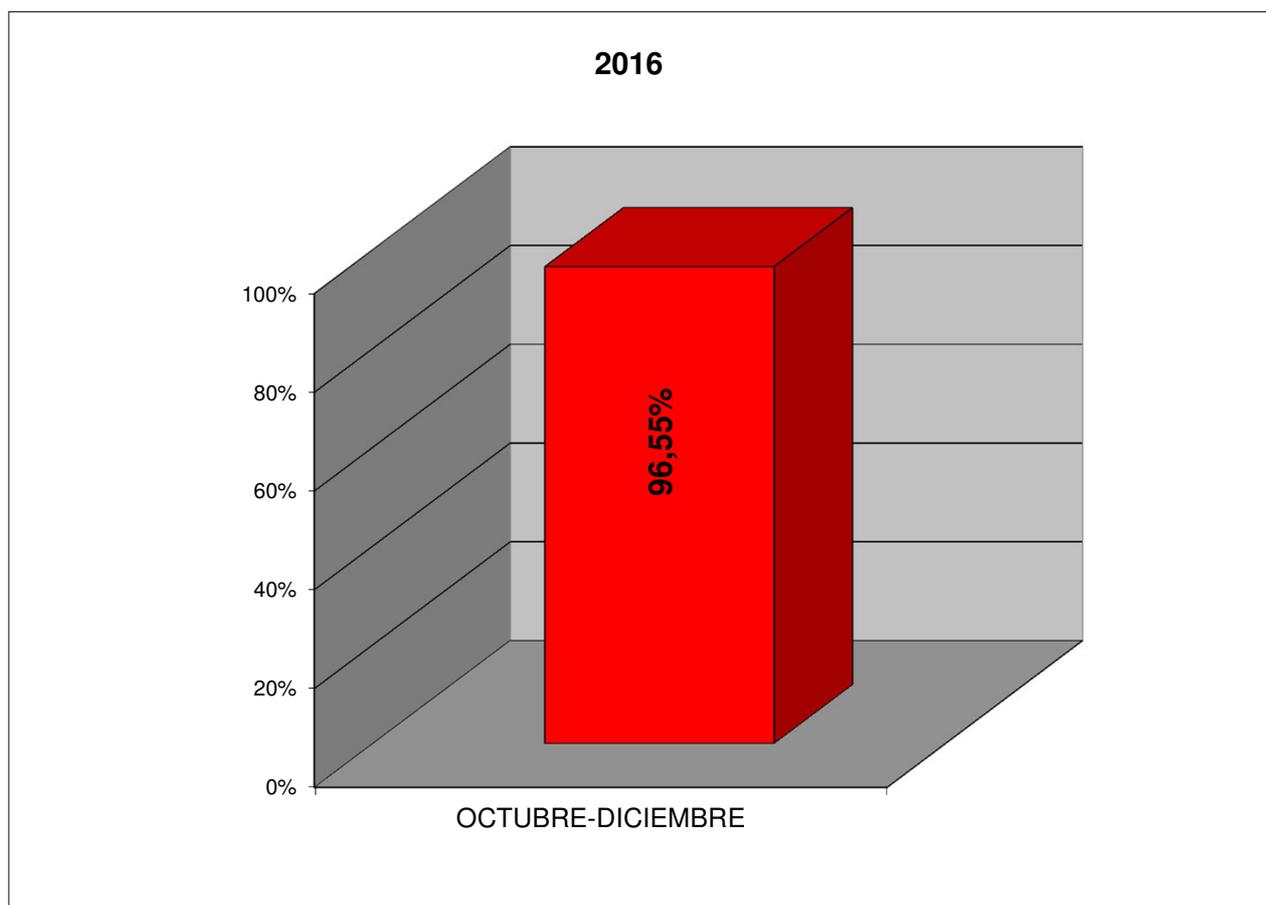
QUEJAS Y RECLAMACIONES	
VALOR UMBRAL	Nº QUEJAS PRESENTADAS
0	0

COMPROMISO Nº 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 10 días hábiles

INDICADOR: Nº de solicitudes atendidas en plazo. Porcentaje sobre el total
ESTÁNDAR: 100%

PORCENTAJES DE SOLICITUDES DE ASESORAMIENTO TÉCNICO ATENDIDAS EN PLAZO



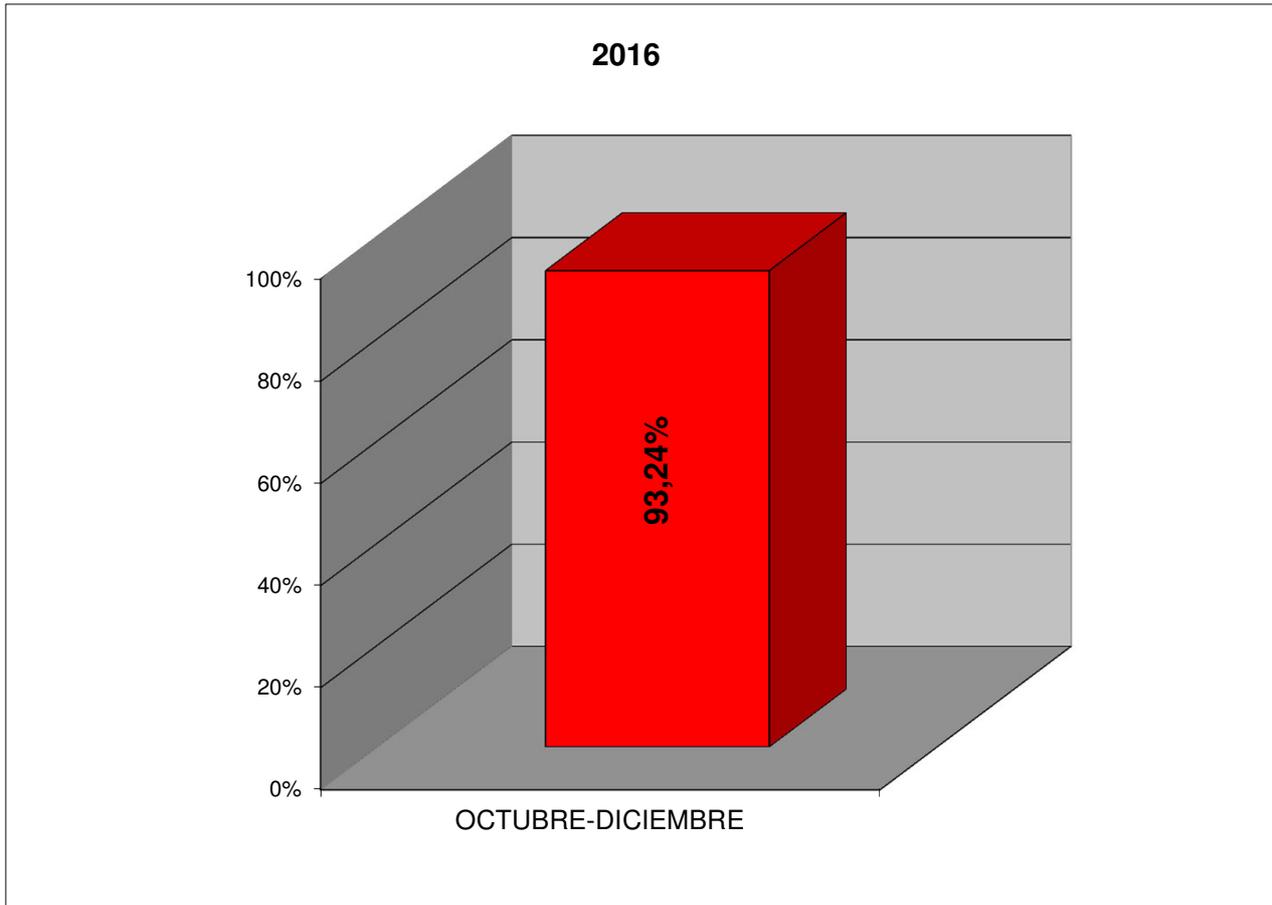
PERIODO	Nº SOLICITUDES	EN PLAZO		FUERA DE PLAZO	
OCT.	26	26	100,00%	0	0,00%
NOV.	23	21	91,30%	2	8,70%
DIC.	9	9	100,00%	0	0,00%
4º TRIM.	58	56	96,55%	2	3,45%

COMPROMISO Nº 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 10 días hábiles, desde el momento de su solicitud

INDICADOR: Nº de solicitudes atendidas en plazo. Porcentaje sobre el total
ESTÁNDAR: 100%

PORCENTAJES DE TRANSFERENCIAS REGULARES ATENDIDAS EN PLAZO



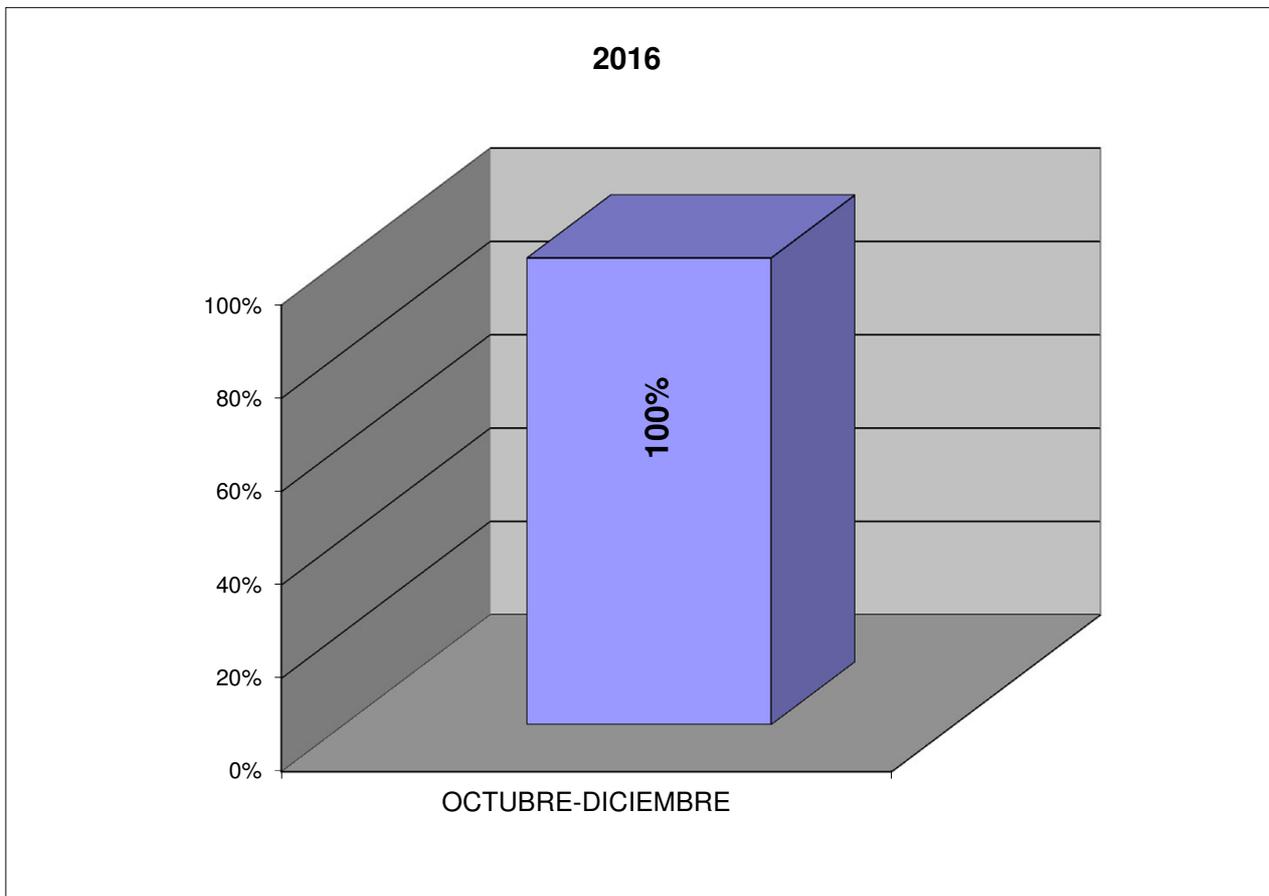
PERIODO	Nº TRANSF.	EN PLAZO	FUERA DE PLAZO
OCT.	32	31	1
NOV.	69	63	6
DIC.	47	44	3
4º TRIM.	148	138	10

COMPROMISO N° 3.1.

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 peticiones de copias facilitadas en plazo. Porcentaje sobre el total
ESTÁNDAR: 95%

PORCENTAJES DE PETICIONES DE FOTOCOPIAS REALIZADAS EN PLAZO



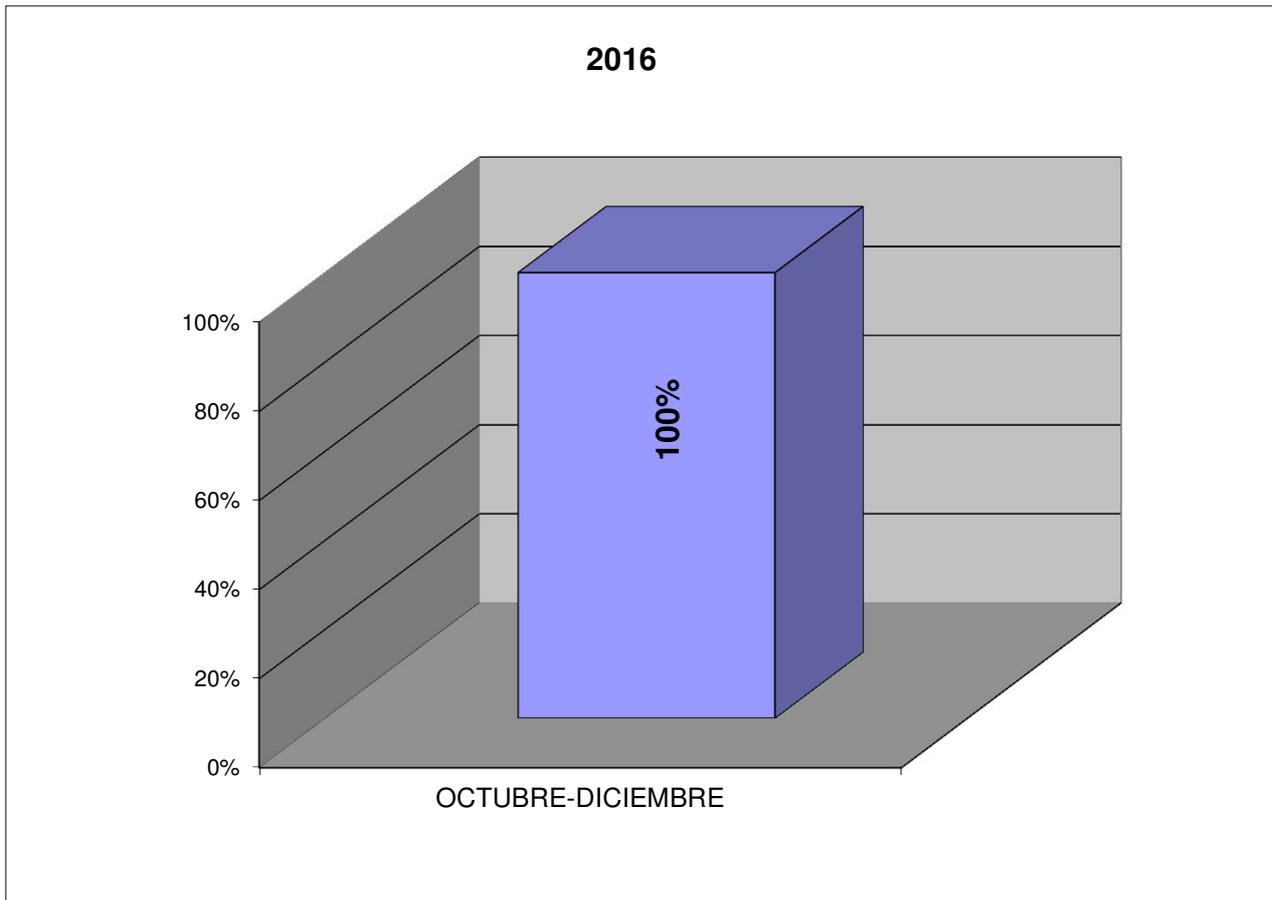
PERIODO	Nº PETICIONES	MENOS DE 50 COPIAS	MÁS DE 50 COPIAS	EN PLAZO		FUERA DE PLAZO	
OCT.	11	7	4	11	100,00%	0	0,00%
NOV.	8	8	0	8	100,00%	0	0,00%
DIC.	7	7	0	7	100,00%	0	0,00%
4º TRIM.	26	22	4	26	100,00%	0	0,00%

COMPROMISO Nº 3.2.

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 5 días hábiles

INDICADORES: Nº de peticiones de copias facilitadas en plazo. Porcentaje sobre el total
ESTÁNDAR: 95%

PORCENTAJES DE PETICIONES DE COPIAS DIGITALIZADAS REALIZADAS EN PLAZO



PERIODO	Nº DIGITALIZAC	MENOS DE 50 COPIAS	MÁS DE 50 COPIAS	EN PLAZO		FUERA DE PLAZO	
OCT.	28	25	3	28	100,00%	0	0,00%
NOV.	29	29	0	29	100,00%	0	0,00%
DIC.	65	62	3	65	100,00%	0	0,00%
4º TRIM.	122	116	6	122	100,00%	0	0,00%

COMPROMISO Nº 4.1.

La respuesta en el plazo de 3 días hábiles 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%

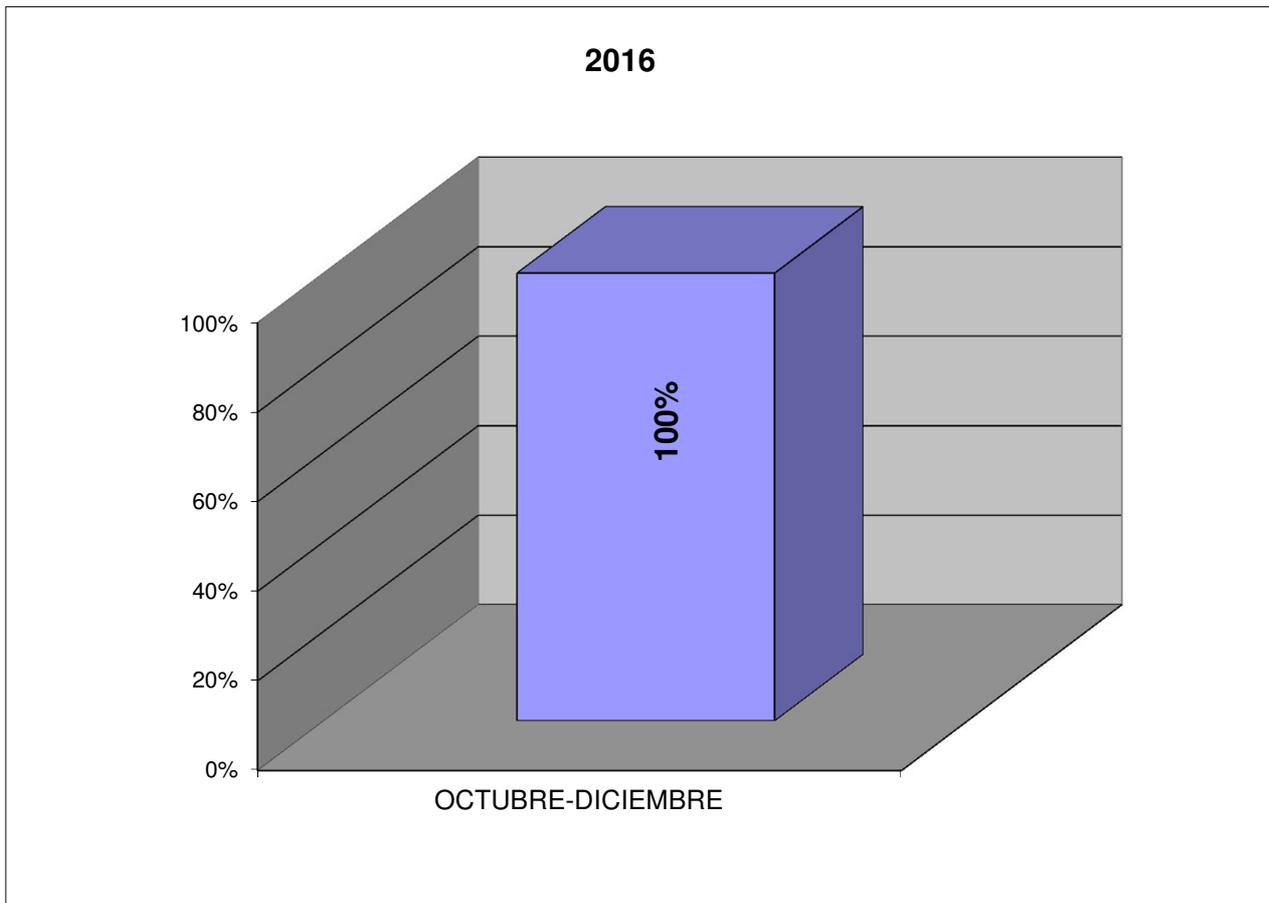
AÑO	Nº VISITAS GUIADAS	Porcentaje de solicitudes contestadas en plazo
2008	6	100%
2009	11	100%
2010	14	100%
2011	14	100%
2012	5	100%
2013	9	100%
2014	2	100%
2015		
2016	2	100%

COMPROMISO Nº 4.2.

La contestación en el plazo de 3 días hábiles a las solicitudes de utilización de la sala de exposiciones, la de reuniones, el salón de actos y el aula de usos múltiples del Archivo de Castilla-La Mancha

INDICADOR: Nº de solicitudes contestadas en plazo. Porcentaje sobre el total
ESTÁNDAR: 100%

PORCENTAJE DE SOLICITUDES CONTESTADAS EN PLAZO



PERIODO	SALÓN DE ACTOS	SALA REUNIONES	AULA	EXPOSIC.	TOTAL SOLICITUD.	EN PLAZO	
OCT.			3		3	3	100,00%
NOV.	2				2	2	100,00%
DIC.							
4º TRIM.	2		3		5	5	100,00%