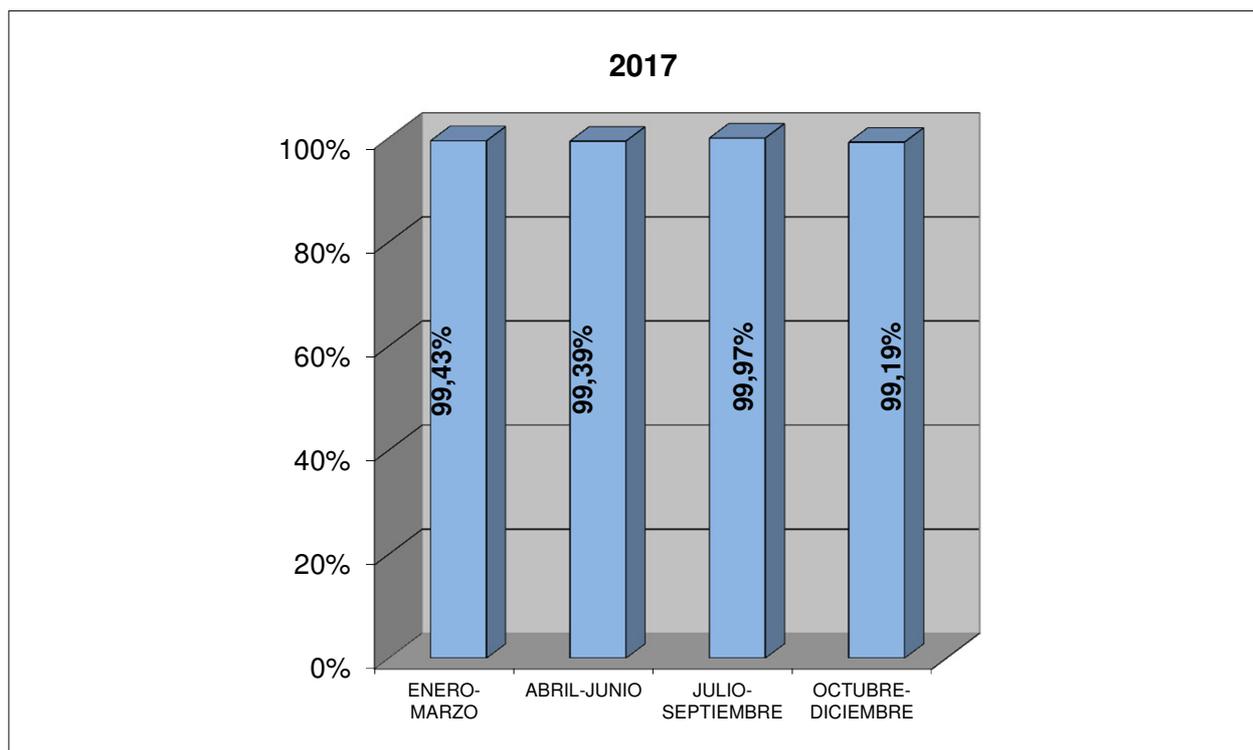


COMPROMISO Nº 1.1.

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%



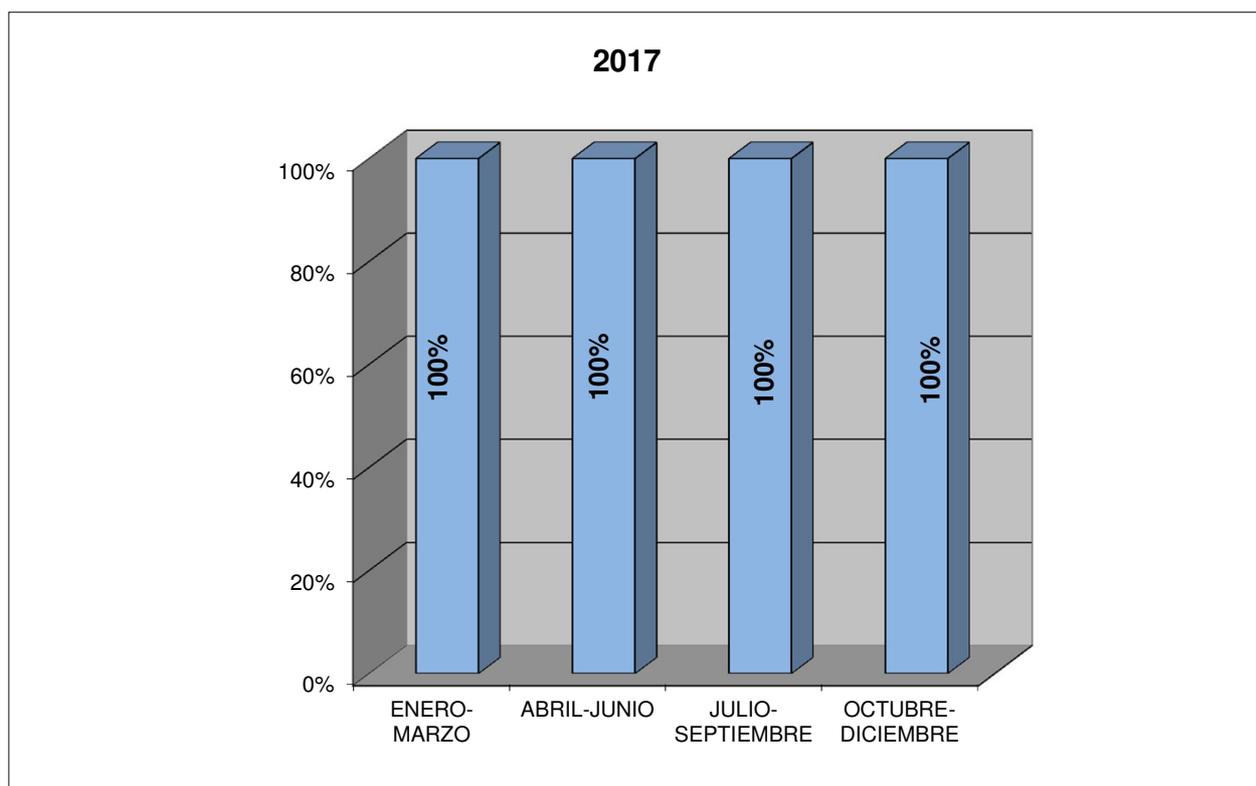
PERIODO	Nº SOLICITUDES	DISPONIBILIDADES				NO RESUELTAS	
		EN PLAZO		FUERA DE PLAZO			
ENERO	1150	1144	99,48%	6	0,52%	0	0,00%
FEBRERO	1543	1526	98,90%	17	1,10%	0	0,00%
MARZO	1722	1720	99,13%	7	0,87%	0	0,00%
<b>1º TRIM.</b>	<b>4415</b>	<b>4390</b>	<b>99,43%</b>	<b>30</b>	<b>0,57%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
ABRIL	1258	1245	98,97%	11	0,87%	2	0,16%
MAYO	1295	1290	99,61%	5	0,39%	0	0,00%
JUNIO	1034	1030	99,61%	4	0,39%	0	0,00%
<b>2º TRIM.</b>	<b>3587</b>	<b>3565</b>	<b>99,39%</b>	<b>20</b>	<b>0,56%</b>	<b>2</b>	<b>0,05%</b>
JULIO	1255	1255	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
AGOSTO	946	946	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
SEPTIEMBRE	849	848	99,88%	1	0,12%	0	0,00%
<b>3º TRIM.</b>	<b>3050</b>	<b>3049</b>	<b>99,97%</b>	<b>1</b>	<b>0,03%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
OCTUBRE	1154	1136	98,44%	18	1,56%	0	0,00%
NOVIEMBRE	1591	1583	99,50%	8	0,50%	0	0,00%
DICIEMBRE	828	825	99,64%	3	0,36%	0	0,00%
<b>4º TRIM.</b>	<b>3573</b>	<b>3544</b>	<b>99,19%</b>	<b>29</b>	<b>0,81%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>

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



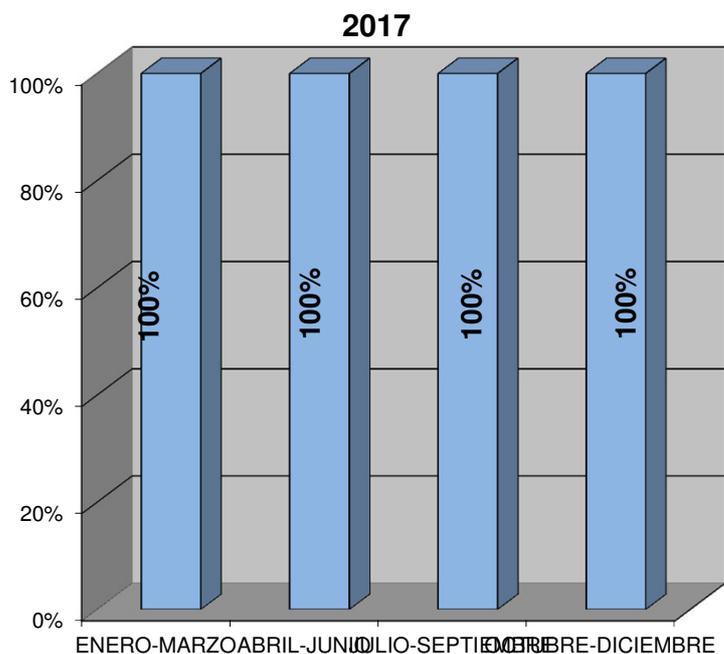
PERIODO	Nº SOLICITUDES	EN PLAZO	
ENERO	85	85	100,00%
FEBRERO	185	185	100,00%
MARZO	304	304	100,00%
<b>1º TRIM.</b>	<b>574</b>	<b>574</b>	<b>100,00%</b>
ABRIL	192	192	100,00%
MAYO	173	173	100,00%
JUNIO	164	164	100,00%
<b>2º TRIM.</b>	<b>529</b>	<b>529</b>	<b>100,00%</b>
JULIO	171	171	100,00%
AGOSTO	121	121	100,00%
SEPTIEMB.	97	97	100,00%
<b>3º TRIM.</b>	<b>389</b>	<b>389</b>	<b>100,00%</b>
OCTUBRE	117	117	100,00%
NOVIEMBRE	162	162	100,00%
DICIEMBRE	82	82	100,00%
<b>4 TRIM.</b>	<b>361</b>	<b>361</b>	<b>100,00%</b>

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

**PORCENTAJES DE SOLICITUDES COMUNICADAS EN PLAZO**



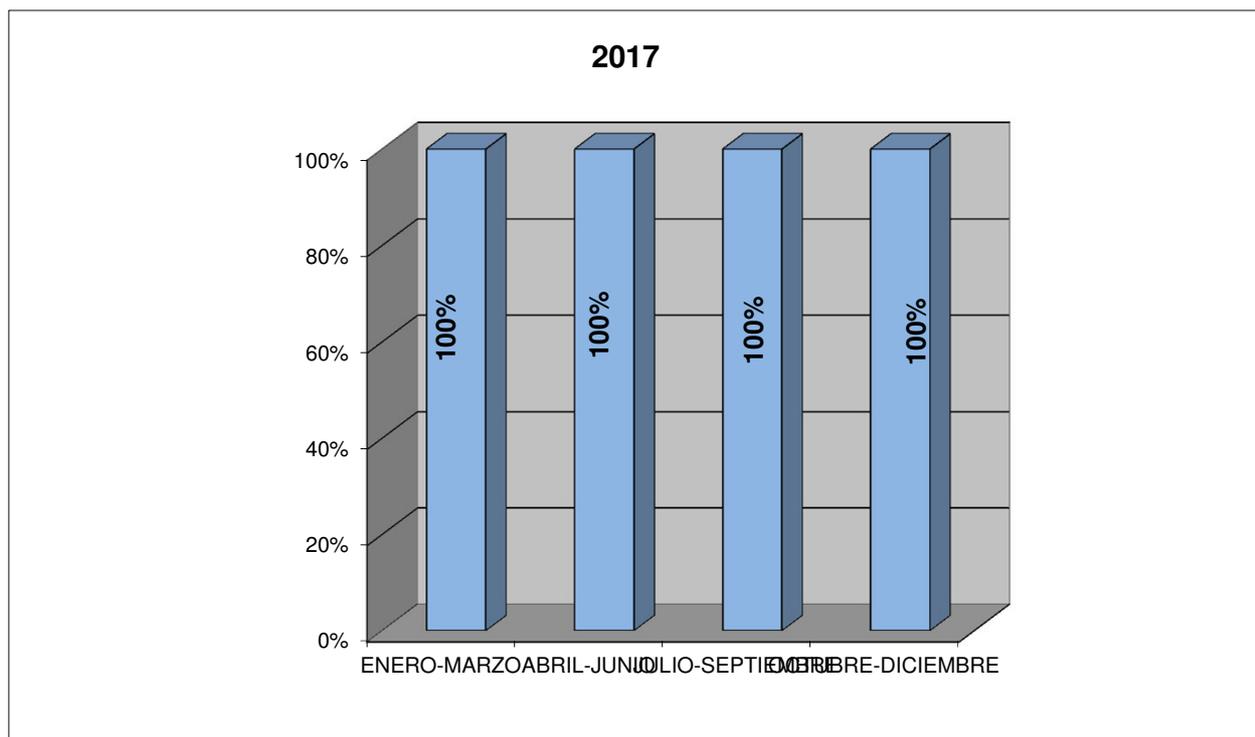
PERIODO	Nº COMUNIC.	EN PLAZO	
ENERO	4	4	100%
FEBRERO	11	11	100%
MARZO	15	15	100%
<b>1º TRIM.</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>
ABRIL	2	2	100%
MAYO	10	10	100%
JUNIO	3	3	100%
<b>2º TRIM.</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>
JULIO	4	4	100%
AGOSTO	2	2	100%
SEPTIEMB.	3	3	100%
<b>3º TRIM.</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>10%</b>
OCTUBRE	21	21	100%
NOVIEMBRE	14	14	100%
DICIEMBRE	10	10	100%
<b>4º TRIM.</b>	<b>45</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

**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	
ENERO	14	14	100,00%
FEBRERO	38	38	100,00%
MARZO	31	31	100,00%
<b>1º TRIM.</b>	<b>83</b>	<b>83</b>	<b>100,00%</b>
ABRIL	6	6	100,00%
MAYO	13	13	100,00%
JUNIO	4	4	100,00%
<b>2º TRIM.</b>	<b>23</b>	<b>23</b>	<b>100,00%</b>
JULIO	13	13	100,00%
AGOSTO	5	5	100,00%
SEPTIEMB.	12	12	100,00%
<b>3º TRIM.</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>100,00%</b>
OCTUBRE	37	37	100,00%
NOVIEMBRE	24	24	100,00%
DICIEMBRE	17	17	100,00%
<b>4º TRIM.</b>	<b>78</b>	<b>78</b>	<b>100,00%</b>

**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 2017\* (EJERCICIO 2016)**

<b>EL PERSONAL DEL ARCHIVO SE EXPRESA CLARAMENTE</b>				<b>EL PERSONAL DEL ARCHIVO OFRECE TRATO ADECUADO</b>			
<b>ESTÁNDAR</b>		<b>RESULTADO</b>		<b>ESTÁNDAR</b>		<b>RESULTADO</b>	
≥3	100%	≥3	98,99%	≥3	100%	≥3	99,24%
<b>MEDIA VALORACIÓN</b>		4,65		<b>MEDIA VALORACIÓN</b>		4,7	

\* Encuesta realizada durante los meses de febrero-marzo de 2017.

Nº USUARIOS	EXPRESIÓN CLARA		Nº USUARIOS	TRATO ADECUADO	
	<3	≥3		<3	≥3
395*	4	391	393*	3	390
100,00%	1,01%	98,99%	100,00%	76,00%	99,24%

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

<b>QUEJAS Y RECLAMACIONES</b>	
<b>VALOR UMBRAL</b>	<b>Nº QUEJAS PRESENTADAS</b>
0	0

## COMPROMISO Nº 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 2017\* (EJERCICIO 2016)

CONSULTA EN TIEMPO ADECUADO				LUGAR DE LA CONSULTA ADECUADO			
ESTÁNDAR		RESULTADO		ESTÁNDAR		RESULTADO	
≥3	100%	≥3	98,90%	≥3	100%	≥3	98,42%

<b>MEDIA VALORACIÓN</b>	4,61	<b>MEDIA VALORACIÓN</b>	4,48
-------------------------	------	-------------------------	------

\* Encuesta realizada durante los meses de febrero-marzo de 2017.

Nº USUARIOS	TIEMPO ADECUADO		Nº USUARIOS	LUGAR ADECUADO	
	<3	≥3		<3	≥3
362*	4	358	316*	5	311
100,00%	1,10%	98,90%	100,00%	1,58%	98,42%

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

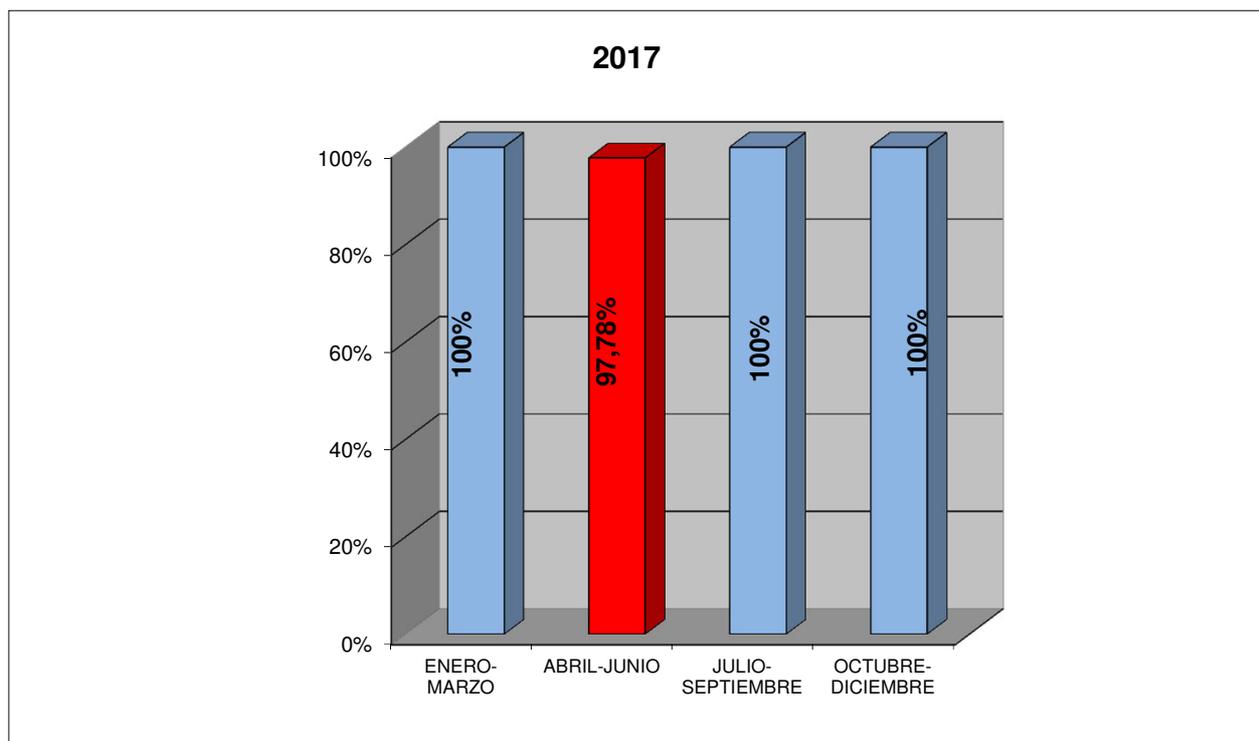
QUEJAS Y RECLAMACIONES	
VALOR UMBRAL	Nº QUEJAS PRESENTADAS
0	0

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



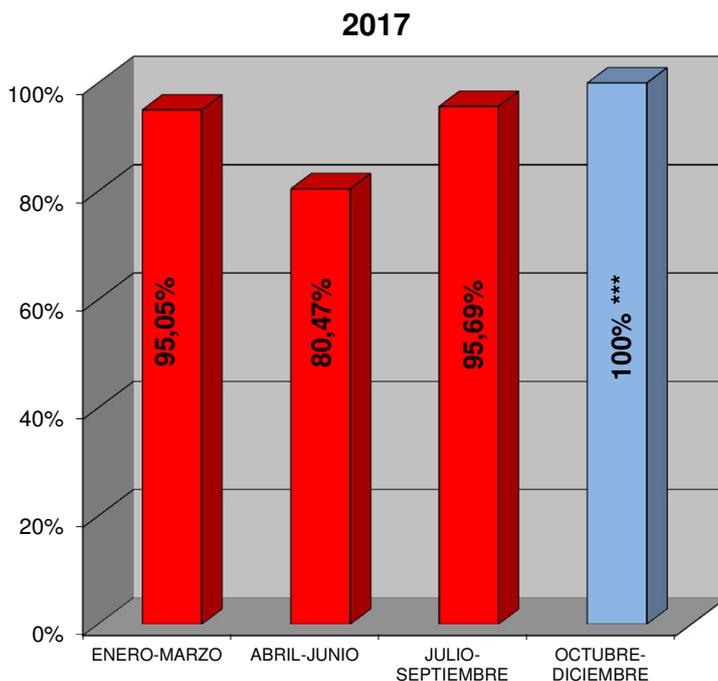
PERIODO	Nº SOLICITUDES	EN PLAZO		FUERA DE PLAZO	
		Nº	%	Nº	%
ENERO	29	29	100,00%	0	0,00%
FEBRERO	55	55	100,00%	0	0,00%
MARZO	33	33	100,00%	0	0,00%
<b>1º TRIM.</b>	<b>117</b>	<b>117</b>	<b>100,00%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
ABRIL	9	9	100,00%	0	0,00%
MAYO	21	20	95,24%	1	4,76%
JUNIO	15	15	100,00%	0	0,00%
<b>2º TRIM.</b>	<b>45</b>	<b>44</b>	<b>97,78%</b>	<b>1</b>	<b>2,22%</b>
JULIO	12	12	100,00%	0	0,00%
AGOSTO	4	4	100,00%	0	0,00%
SEPTIEMB.	9	9	100,00%	0	0,00%
<b>3º TRIM.</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>100,00%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
OCTUBRE	23	23	100,00%	0	0,00%
NOVIEMBRE	22	22	100,00%	0	0,00%
DICIEMBRE	18	18	100,00%	0	0,00%
<b>4º TRIM.</b>	<b>63</b>	<b>63</b>	<b>100,00%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>

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



\*\*\* En el último trimestre no se contabilizan las transferencias de la Consejería de Agricultura y Medio Ambiente ni de su Dirección Provincial en Toledo por no haberse prestado este servicio durante dicho periodo por encontrarse su personal técnico de baja.

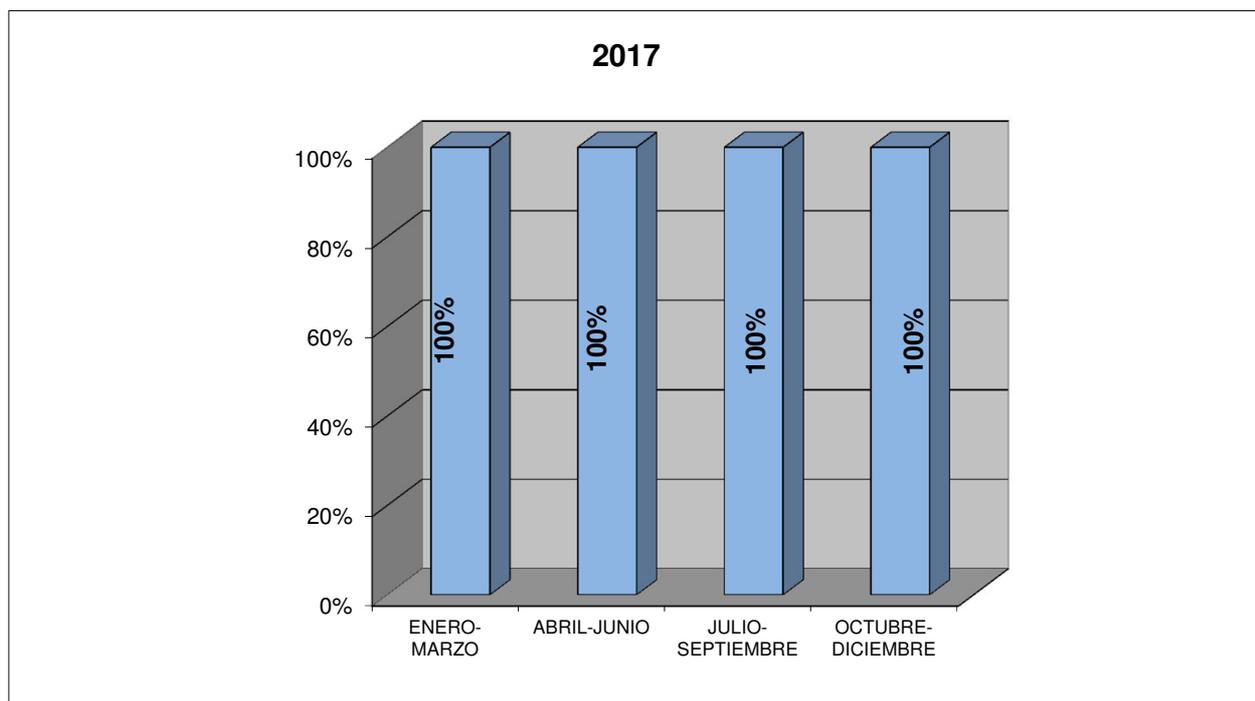
PERIODO	Nº TRANSF.	EN PLAZO		FUERA DE PLAZO	
ENERO	50	41	82,00%	9	18,00%
FEBRERO	64	63	98,44%	1	1,56%
MARZO	108	107	99,07%	1	0,93%
<b>1º TRIM.</b>	<b>222</b>	<b>211</b>	<b>93,17%</b>	<b>10</b>	<b>6,83%</b>
ABRIL	29	27	93,10%	2	6,90%
MAYO	56	41	73,21%	15	26,79%
JUNIO	43	35	81,40%	8	18,60%
<b>2º TRIM.</b>	<b>128</b>	<b>103</b>	<b>80,47%</b>	<b>25</b>	<b>19,53%</b>
JULIO	41	36	87,80%	5	12,20%
AGOSTO	30	30	100,00%	0	0,00%
SEPTIEMB.	45	45	100,00%	0	0,00%
<b>3º TRIM.</b>	<b>116</b>	<b>111</b>	<b>95,69%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
OCTUBRE	47	47	100,00%	0	0,00%
NOVIEMBRE	72	72	100,00%	0	0,00%
DICIEMBRE	76	76	100,00%	0	0,00%
<b>4º TRIM.</b>	<b>195</b>	<b>195</b>	<b>100,00%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>

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

PORCENTAJES DE PETICIONES DE FOTOCOPIAS REALIZADAS EN PLAZO



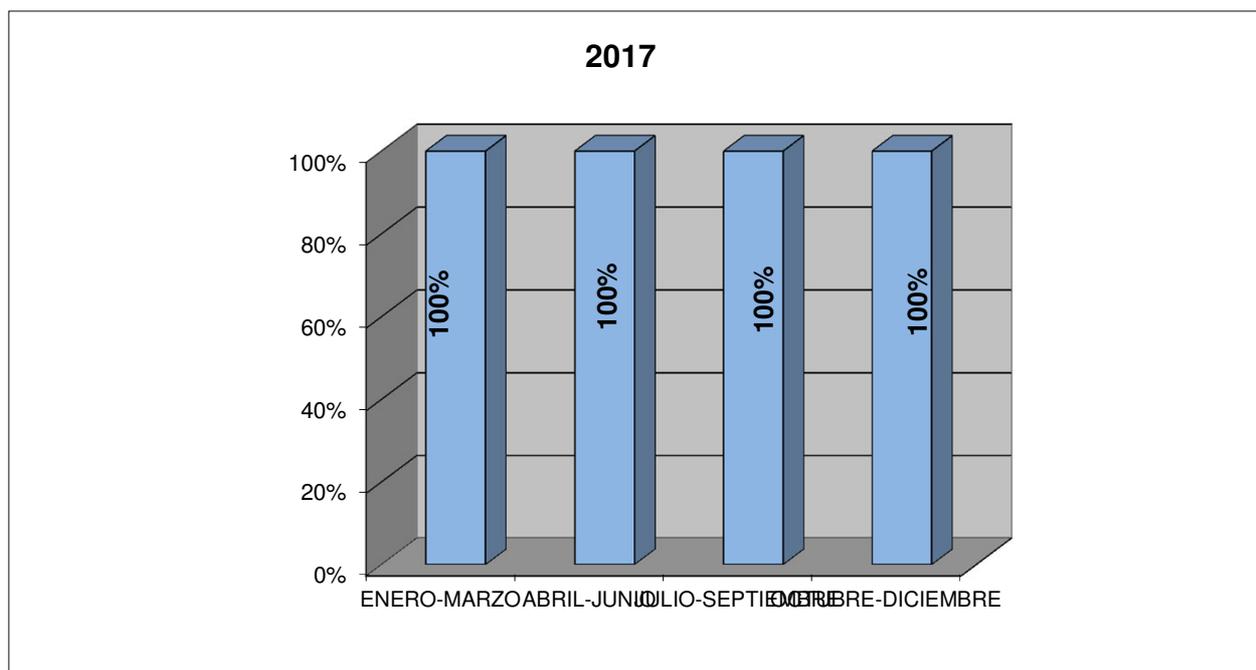
PERIODO	Nº PETICIONES	MENOS DE 50 COPIAS	MÁS DE 50 COPIAS	EN PLAZO	
ENERO	1	1	0	1	100,00%
FEBRERO	11	11	0	11	100,00%
DICIEMBRE	20	20	0	20	100,00%
<b>1º TRIM.</b>	<b>32</b>	<b>32</b>	<b>0</b>	<b>32</b>	<b>100,00%</b>
ABRIL	10	10	0	10	100,00%
MAYO	5	5	0	5	100,00%
JUNIO	6	6	0	6	100,00%
<b>2º TRIM.</b>	<b>21</b>	<b>21</b>	<b>0</b>	<b>21</b>	<b>100,00%</b>
JULIO	1	1	0	1	100,00%
AGOSTO	1	1	0	1	100,00%
SEPTIEMBRE	5	5	0	5	100,00%
<b>3º TRIM.</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>100,00%</b>
OCTUBRE	5	4	1	5	100,00%
NOVIEMBRE	1	1	0	1	100,00%
DICIEMBRE	5	5	0	5	100,00%
<b>4º TRIM.</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>100,00%</b>

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	
ENERO	52	46	6	52	100,00%
FEBRERO	114	108	6	114	100,00%
MARZO	205	181	24	205	100,00%
<b>1º TRIM.</b>	<b>371</b>	<b>335</b>	<b>36</b>	<b>371</b>	<b>100,00%</b>
ABRIL	109	94	15	109	100,00%
MAYO	123	114	9	123	100,00%
JUNIO	116	103	13	116	100,00%
<b>2º TRIM.</b>	<b>348</b>	<b>311</b>	<b>37</b>	<b>348</b>	<b>100,00%</b>
JULIO	138	127	11	138	100,00%
AGOSTO	73	65	8	73	100,00%
SEPTIEMB.	79	69	10	79	100,00%
<b>3º TRIM.</b>	<b>290</b>	<b>261</b>	<b>29</b>	<b>290</b>	<b>100,00%</b>
OCTUBRE	97	90	7	97	100,00%
NOVIEMBRE	110	99	11	110	100,00%
DICIEMBRE	54	44	10	54	100,00%
<b>4º TRIM.</b>	<b>261</b>	<b>233</b>	<b>28</b>	<b>261</b>	<b>100,00%</b>

**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%

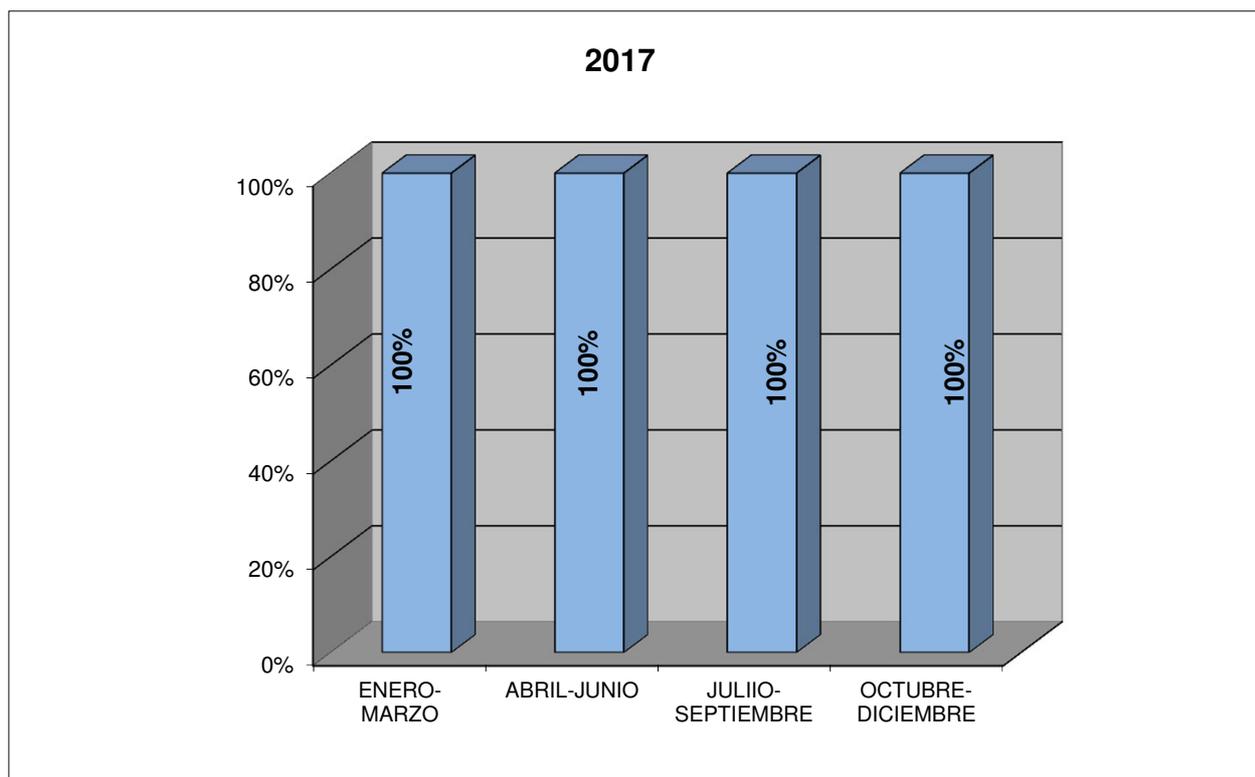
<b>AÑO</b>	<b>Nº VISITAS GUIADAS</b>	<b>Porcentaje de solicitudes contestadas en plazo</b>
2008	6	100%
2009	11	100%
2010	14	100%
2011	14	100%
2012	5	100%
2013	9	100%
2014	2	100%
2015		
2016	2	100%
2017	6	100%

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	SALA EXPOSIC.	TOTAL SOLICITUD.	EN PLAZO	
ENERO							
FEBRERO	1				1	1	100,00%
MARZO							
<b>1º TRIM.</b>	<b>1</b>				<b>1</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>
ABRIL	3		4		7	7	100,00%
MAYO	7		7		14	14	100,00%
JUNIO	2		5		7	7	100,00%
<b>2º TRIM.</b>	<b>12</b>		<b>16</b>		<b>28</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>
JULIO							
AGOSTO			2		2	2	100,00%
SEPTIEMBRE	1		5		6	6	100,00%
<b>3º TRIM.</b>	<b>1</b>		<b>7</b>		<b>8</b>	<b>8</b>	<b>100,00%</b>
OCTUBRE	1		2		3	3	100,00%
NOVIEMBRE	3	1			4	4	100,00%
DICIEMBRE	1				1	1	100,00%
<b>4º TRIM.</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>2</b>		<b>8</b>	<b>8</b>	<b>100,00%</b>