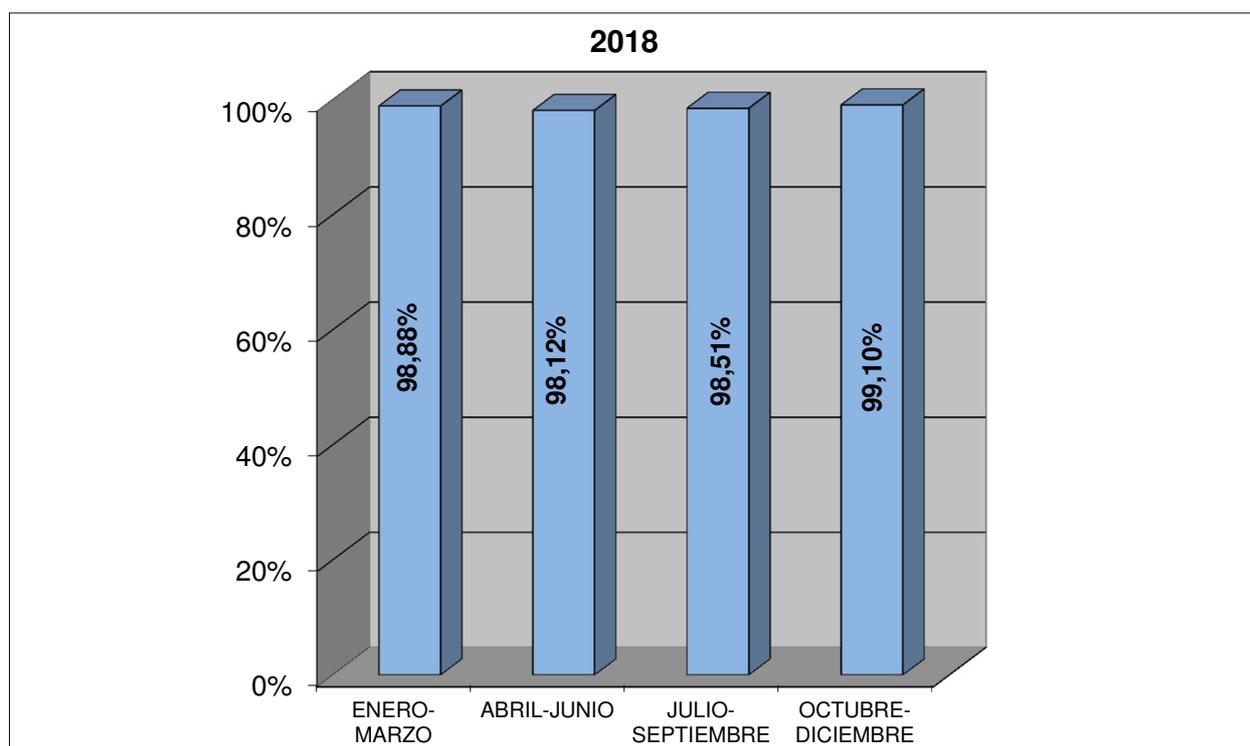


COMPROMISO Nº 1.1.

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



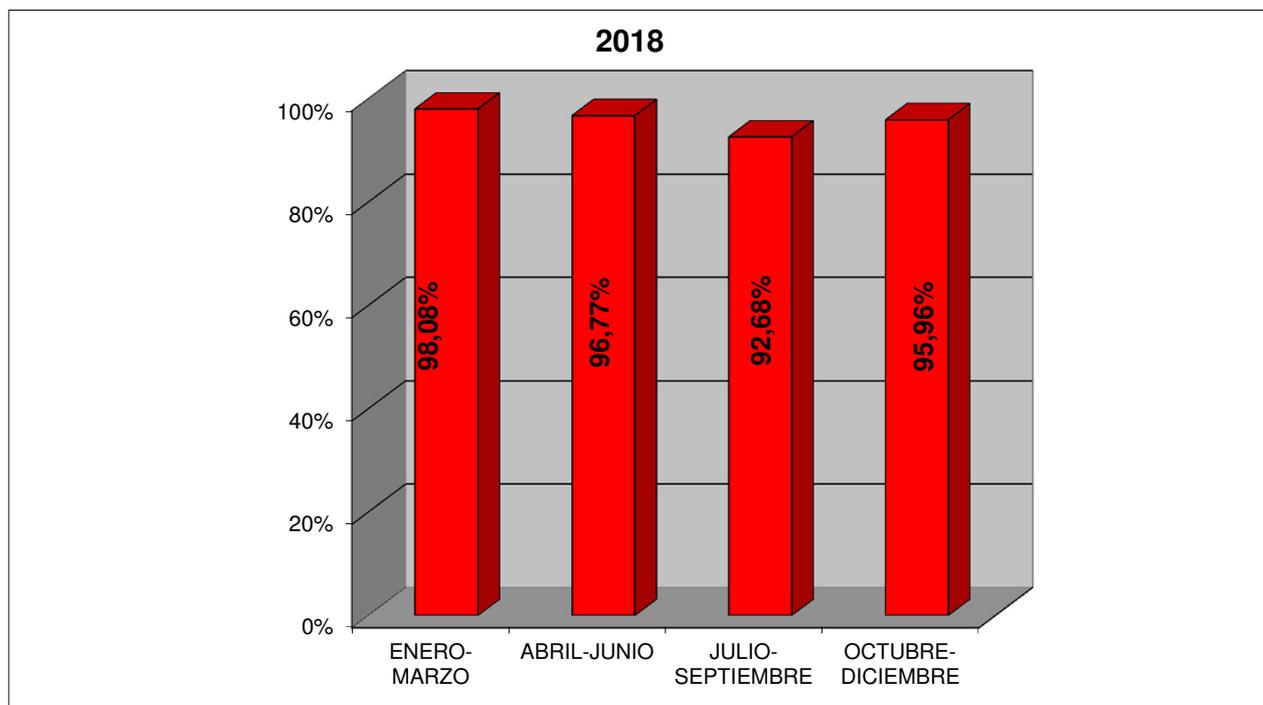
PERIODO	Nº SOLICITUDES	DISPONIBILIDADES				NO RESUELTAS	
		EN PLAZO		FUERA DE PLAZO			
ENERO	1121	1107	98,75%	14	0,36%	0	0,00%
FEBRERO	1491	1484	99,53%	4	0,27%	3	0,20%
MARZO	1201	1179	99,13%	6	0,50%	16	1,33%
<b>1º TRIM.</b>	<b>3813</b>	<b>3770</b>	<b>98,88%</b>	<b>24</b>	<b>0,63%</b>	<b>19</b>	<b>0,49%</b>
ABRIL	1751	1744	99,60%	1	0,06%	6	0,34%
MAYO	1310	1266	96,72%	5	0,38%	39	2,98%
JUNIO	979	954	97,45%	18	1,84%	7	0,71%
<b>2º TRIM.</b>	<b>4040</b>	<b>3964</b>	<b>98,12%</b>	<b>24</b>	<b>0,59%</b>	<b>52</b>	<b>1,29%</b>
JULIO	772	762	98,70%	6	0,78%	4	0,52%
AGOSTO	464	454	97,84%		0,00%	10	2,16%
SEPTIEMBRE	510	504	98,82%	4	0,78%	2	0,39%
<b>3º TRIM.</b>	<b>1746</b>	<b>1720</b>	<b>98,51%</b>	<b>10</b>	<b>0,57%</b>	<b>16</b>	<b>0,92%</b>
OCTUBRE	961	953	99,17%	1	0,10%	7	0,73%
NOVIEMBRE	914	906	99,12%	3	0,33%	5	0,55%
DICIEMBRE	576	570	98,96%	3	0,52%	3	0,52%
<b>4º TRIM.</b>	<b>2451</b>	<b>2429</b>	<b>99,10%</b>	<b>7</b>	<b>0,29%</b>	<b>15</b>	<b>0,61%</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



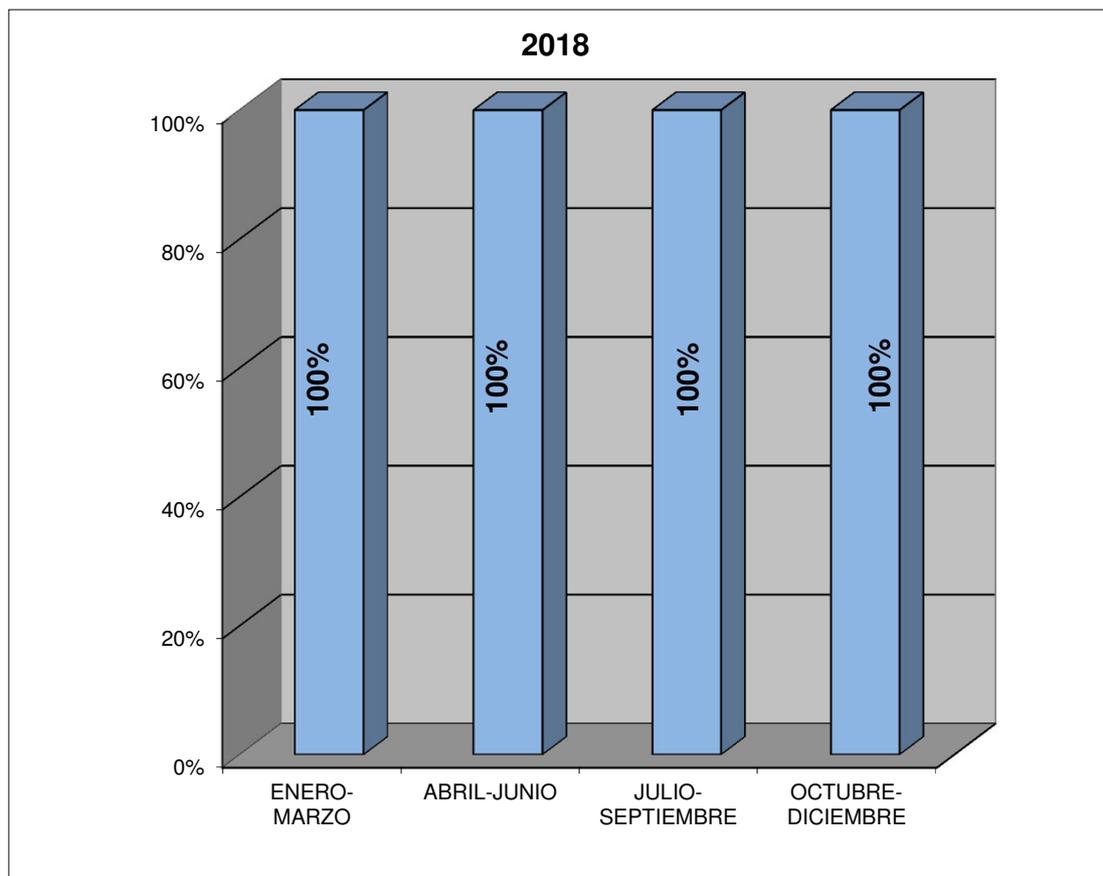
PERIODO	Nº SOLICITUDES	EN PLAZO		FUERA DE PLAZO		NO RESUELTAS	
ENERO	163	163	100,00%	0	0%	0	0,00%
FEBRERO	154	153	99,35%	0	0%	1	0,65%
MARZO	100	93	93,00%	0	0%	7	7,00%
<b>1º TRIM.</b>	<b>417</b>	<b>409</b>	<b>98,08%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>8</b>	<b>1,92%</b>
ABRIL	186	185	99,46%	0	0%	1	0,54%
MAYO	119	114	95,80%	0	0%	5	4,20%
JUNIO	128	120	93,75%	3	2,34%	5	3,91%
<b>2º TRIM.</b>	<b>433</b>	<b>419</b>	<b>96,77%</b>	<b>3</b>	<b>0,69%</b>	<b>11</b>	<b>2,54%</b>
JULIO	46	42	91,30%	0	0%	4	8,70%
AGOSTO	67	61	91,04%	0	0%	6	8,96%
SEPTIEMBRE	51	49	96,08%	0	0%	2	3,92%
<b>3º TRIM.</b>	<b>164</b>	<b>152</b>	<b>92,68%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>12</b>	<b>7,32%</b>
OCTUBRE	127	121	95,28%	0	0%	6	4,72%
NOVIEMBRE	70	67	95,71%	0	0%	3	4,29%
DICIEMBRE	75	73	97,33%	0	0%	2	2,67%
<b>4º TRIM.</b>	<b>272</b>	<b>261</b>	<b>95,96%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>11</b>	<b>4,04%</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



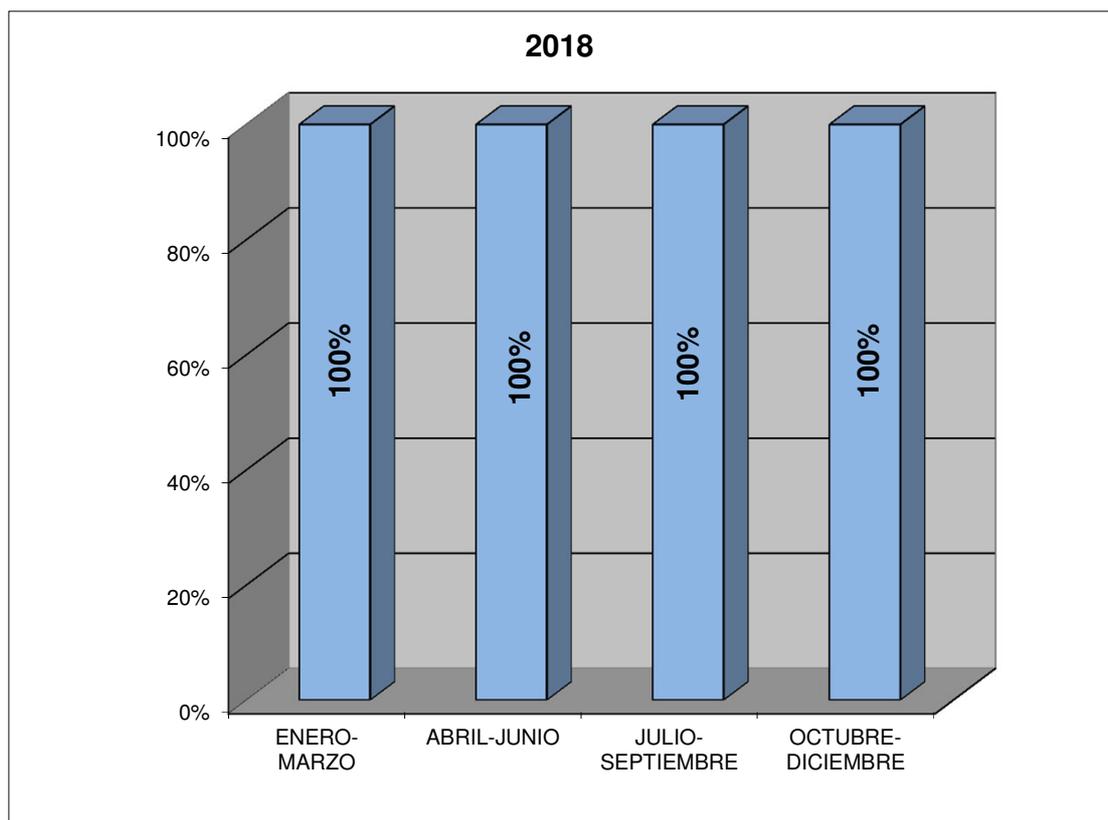
PERIODO	Nº COMUNIC.	EN PLAZO		FUERA DE PLAZO	
ENERO	27	27	100%	0	0%
FEBRERO	20	20	100%	0	0%
MARZO	5	5	100%	0	0%
<b>1º TRIM.</b>	<b>52</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
ABRIL	1	1	100%	0	0%
MAYO	16	16	100%	0	0%
JUNIO	24	24	100%	0	0%
<b>2º TRIM.</b>	<b>41</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
JULIO	4	4	100%	0	0%
AGOSTO	1	1	100%	0	0%
SEPTIEMBRE	1	1	100%	0	0%
<b>3º TRIM.</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
OCTUBRE	2	2	100%	0	0%
NOVIEMBRE	1	1	100%	0	0%
DICIEMBRE	1	1	100%	0	0%
<b>4º TRIM.</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</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		FUERA DE PLAZO	
		Nº	%	Nº	%
ENERO	27	27	100%	0	0%
FEBRERO	37	37	100%	0	0%
MARZO	14	14	100%	0	0%
<b>1º TRIM.</b>	<b>78</b>	<b>78</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
ABRIL	8	8	100%	0	0%
MAYO	15	15	100%	0	0%
JUNIO	30	30	100%	0	0%
<b>2º TRIM.</b>	<b>53</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
JULIO	8	8	100%	0	0%
AGOSTO	3	3	100%	0	0%
SEPTIEMBRE	4	4	100%	0	0%
<b>3º TRIM.</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
OCTUBRE	4	4	100%	0	0%
NOVIEMBRE	12	12	100%	0	0%
DICIEMBRE	8	8	100%	0	0%
<b>4º TRIM.</b>	<b>24</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</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 2018\* (EJERCICIO 2017)**

EL PERSONAL DEL ARCHIVO SE EXPRESABA CLARAMENTE				EL PERSONAL DEL ARCHIVO OFRECE TRATO ADECUADO			
ESTÁNDAR		RESULTADO		ESTÁNDAR		RESULTADO	
>3	100%	>3	98,59%	>3	100%	>3	99,30%
<b>MEDIA VALORACIÓN</b>		4,66		<b>MEDIA VALORACIÓN</b>		4,71	

\* Encuesta realizada durante el mes marzo de 2018

Nº USUARIOS	EXPRESIÓN CLARA		Nº USUARIOS	TRATO ADECUADO	
	<3	>3		<3	>3
426*	6	420	425*	3	422
100,00%	1,41%	98,59%	100,00%	0,70%	99,30%

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

QUEJAS Y RECLAMACIONES	
VALOR UMBRAL	Nº QUEJAS PRESENTADAS
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 2018\* (EJERCICIO 2017)

CONSULTA EN TIEMPO ADECUADO				LUGAR DE LA CONSULTA ADECUADO			
ESTÁNDAR		RESULTADO		ESTÁNDAR		RESULTADO	
>3	100%	>3	99,02%	>3	100%	>3	97,26%

<b>MEDIA VALORACIÓN</b>	4,67	<b>MEDIA VALORACIÓN</b>	4,51
-------------------------	------	-------------------------	------

\* Encuesta realizada durante el mes marzo de 2018

Nº USUARIOS	TIEMPO ADECUADO		Nº USUARIOS	LUGAR ADECUADO	
	<3	>3		<3	>3
409*	4	405	365*	10	355
100,00%	0,98%	99,02%	100,00%	2,74%	97,26%

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

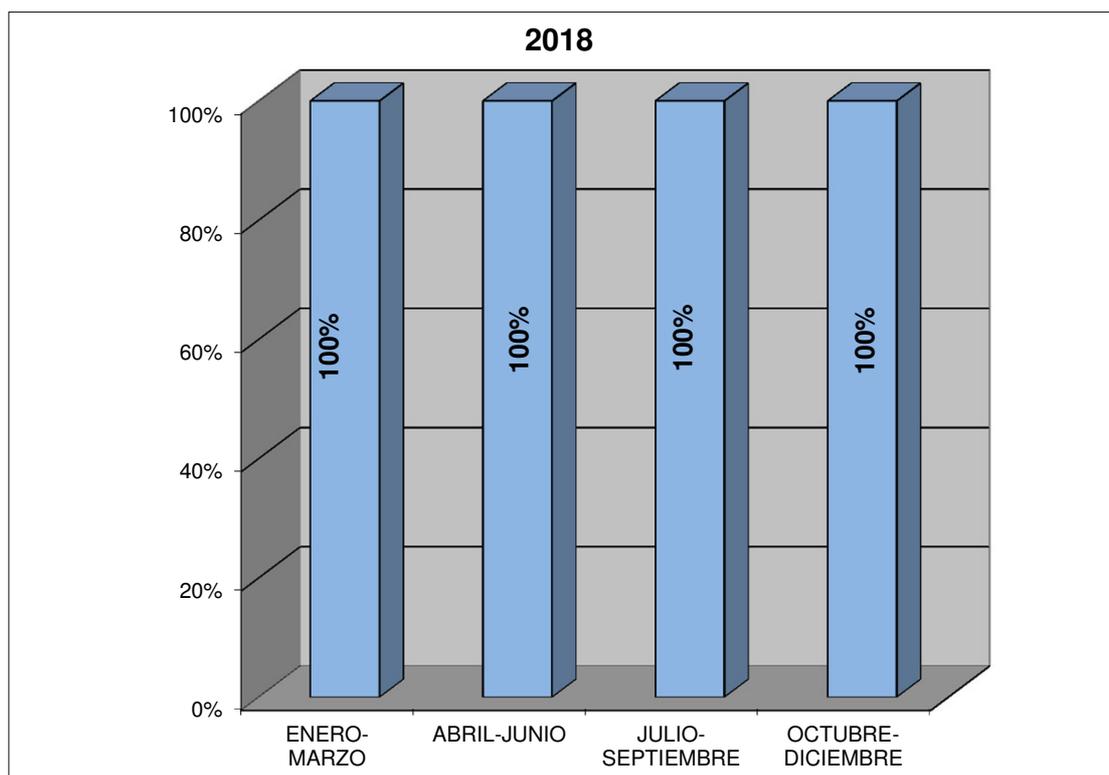
QUEJAS Y RECLAMACIONES	
VALOR UMBRAL	Nº QUEJAS PRESENTADAS
0	0

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



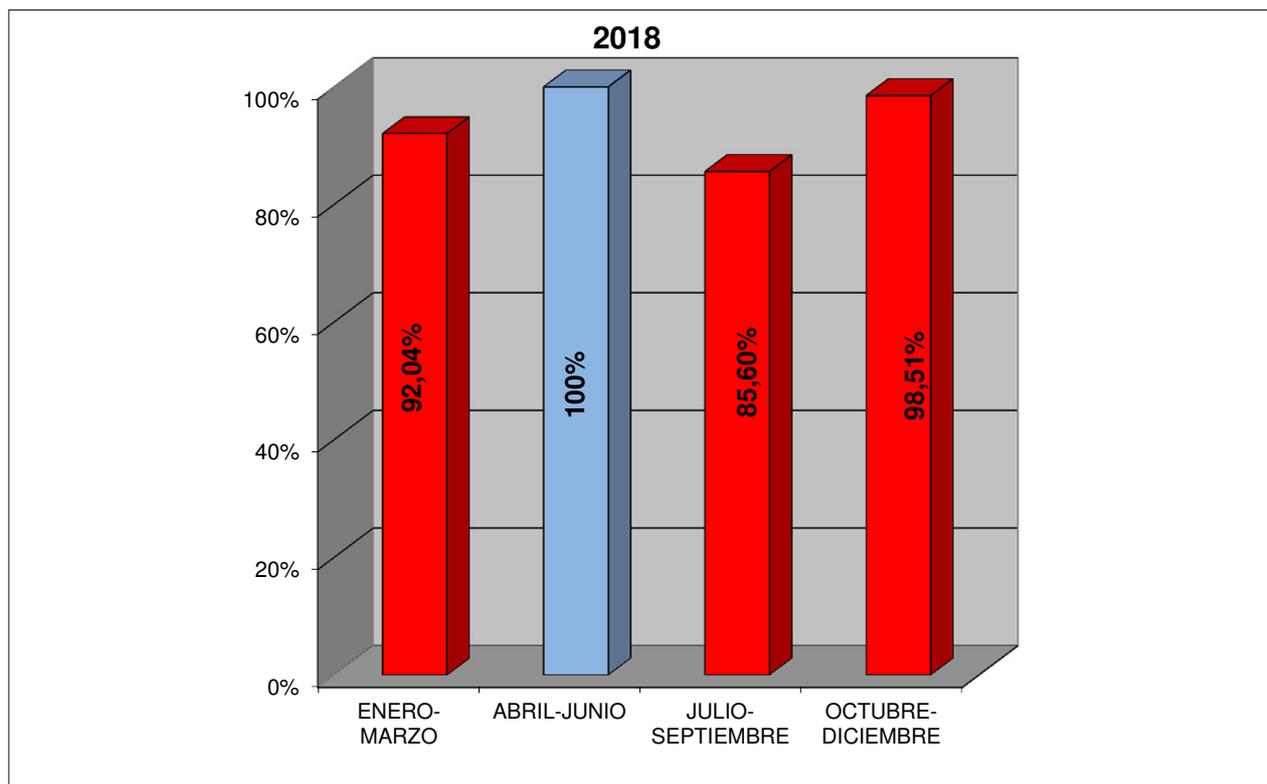
PERIODO	Nº SOLICITUD.	EN PLAZO		FUERA DE PLAZO	
ENERO	41	41	100%	0	0%
FEBRERO	46	46	100%	0	0%
MARZO	51	51	100%	0	0%
<b>1º TRIM.</b>	<b>138</b>	<b>138</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
ABRIL	31	31	100%	0	0%
MAYO	8	8	100%	0	0%
JUNIO	12	12	100%	0	0%
<b>2º TRIM.</b>	<b>51</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
JULIO	14	14	100%	0	0%
AGOSTO	1	1	100%	0	0%
SEPTIEMBRE	6	6	100%	0	0%
<b>3º TRIM.</b>	<b>21</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
OCTUBRE	6	6	100%	0	0%
NOVIEMBRE	15	15	100%	0	0%
DICIEMBRE	0	0		0	0%
<b>4º TRIM.</b>	<b>21</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</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



PERIODO	Nº TRANSF.	EN PLAZO		FUERA DE PLAZO	
ENERO	57	48	84,21%	9	15,79%
FEBRERO	88	79	89,78%	9	10,22%
MARZO	81	81	100,00%	0	0,00%
<b>1º TRIM.</b>	<b>226</b>	<b>208</b>	<b>92,04%</b>	<b>18</b>	<b>7,96%</b>
ABRIL	65	65	100,00%	0	0,00%
MAYO	22	22	100,00%	0	0,00%
JUNIO	10	10	100,00%	0	0,00%
<b>2º TRIM*.</b>	<b>97</b>	<b>97</b>	<b>100,00%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
JULIO	54	43	79,63%	11	20,37%
AGOSTO	10	10	100,00%	0	0,00%
SEPTIEMBRE	33	31	93,94%	2	6,06%
<b>3º TRIM.</b>	<b>97</b>	<b>84</b>	<b>85,60%</b>	<b>13</b>	<b>14,40%</b>
OCTUBRE	31	30	96,77%	1	3,23%
NOVIEMBRE	17	17	100,00%	0	0,00%
DICIEMBRE	19	19	100,00%	0	0,00%
<b>4º TRIM.</b>	<b>67</b>	<b>66</b>	<b>98,51%</b>	<b>1</b>	<b>1,49%</b>

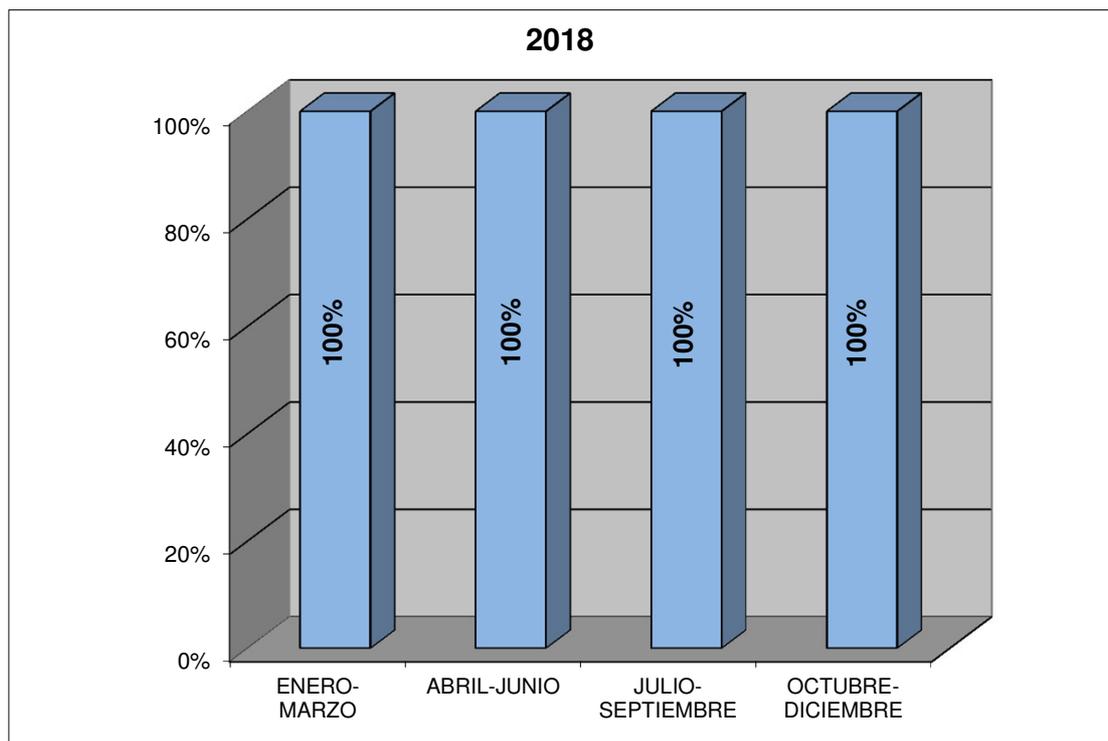
\*Durante el periodo abril-junio de 2018 no se contabilizan las transferencias solicitadas al Archivo de Castilla-La Mancha puesto que durante este tiempo no se han podido recepcionar por falta de espacio. Actualmente se está procediendo a la eliminación de documentación dictaminada por la Comisión Calificadora de Documentos de Castilla-La Mancha, y se están recepcionando de nuevo transferencias de documentación.

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



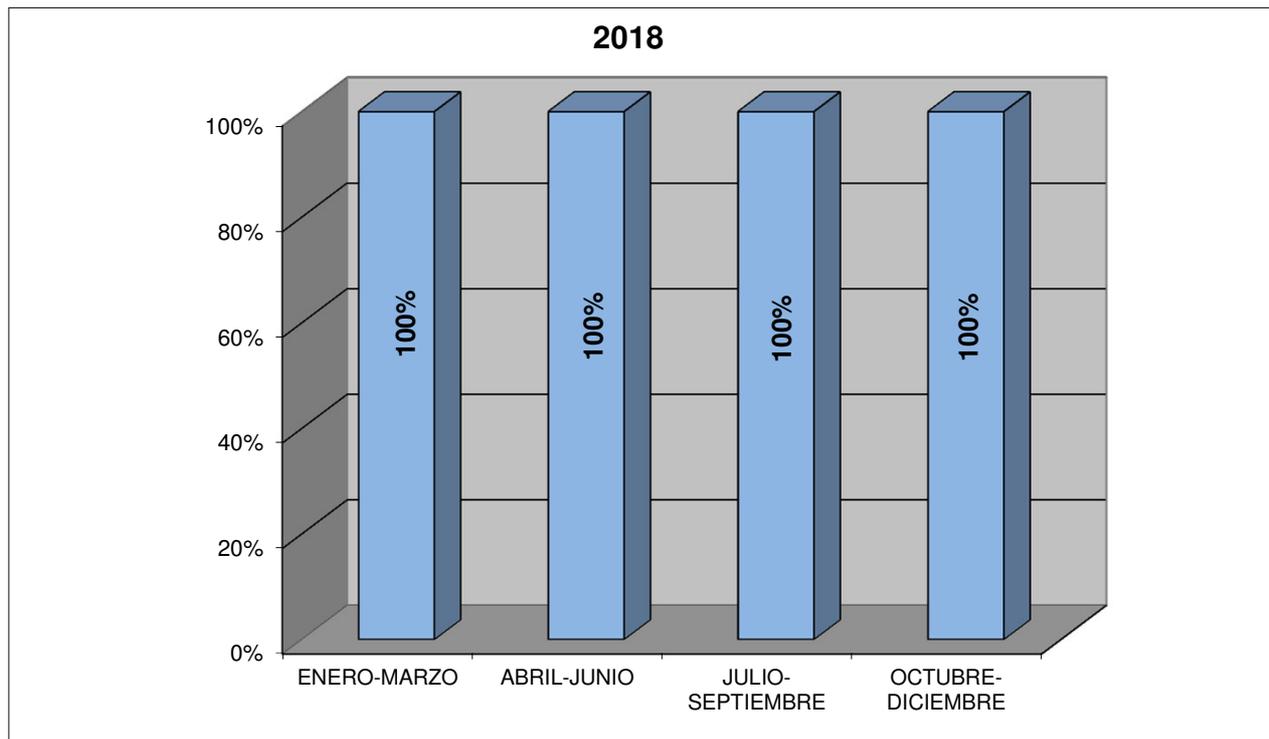
PERIODO	Nº SOLICITUDES	MENOS DE 50 COPIAS	MÁS DE 50 COPIAS	EN PLAZO		FUERA DE PLAZO	
ENERO	5	5	0	5	100%	0	0%
FEBRERO	5	4	1	5	100%	0	0%
MARZO	3	3	0	3	100%	0	0%
<b>1º TRIM.</b>	<b>13</b>	<b>12</b>	<b>1</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
ABRIL	1	1	0	1	100%	0	0%
MAYO	0	0	0	0	100%	0	0%
JUNIO	4	4	0	4	100%	0	0%
<b>1º TRIM.</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
JULIO	1	1	0	1	100%	0	0%
AGOSTO	4	4	0	4	100%	0	0%
SEPTIEMBRE	3	3	0	3	100%	0	0%
<b>3º TRIM.</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
OCTUBRE	4	4	0	4	100%	0	0%
NOVIEMBRE	7	7	0	7	100%	0	0%
DICIEMBRE	2	2	0	2	100%	0	0%
<b>4º TRIM.</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</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 SOLICITUDES	MENOS DE 50 COPIAS	MÁS DE 50 COPIAS	EN PLAZO		FUERA DE PLAZO	
ENERO	117	115	2	117	100%	0	0%
FEBRERO	103	96	7	103	100%	0	0%
MARZO	113	100	13	113	100%	0	0%
<b>1º TRIM.</b>	<b>333</b>	<b>311</b>	<b>22</b>	<b>333</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
ABRIL	170	155	15	170	100%	0	0%
MAYO	113	102	11	113	100%	0	0%
JUNIO	161	137	24	161	100%	0	0%
<b>2º TRIM.</b>	<b>444</b>	<b>394</b>	<b>50</b>	<b>444</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
JULIO	69	64	5	69	100%	0	0%
AGOSTO	54	47	7	54	100%	0	0%
SEPTIEMBRE	56	42	14	56	100%	0	0%
<b>3º TRIM.</b>	<b>179</b>	<b>153</b>	<b>26</b>	<b>179</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
OCTUBRE	148	133	16	148	100%	0	0%
NOVIEMBRE	76	66	10	76	100%	0	0%
DICIEMBRE	73	64	9	73	100%	0	0%
<b>4º TRIM.</b>	<b>297</b>	<b>263</b>	<b>35</b>	<b>297</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</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%

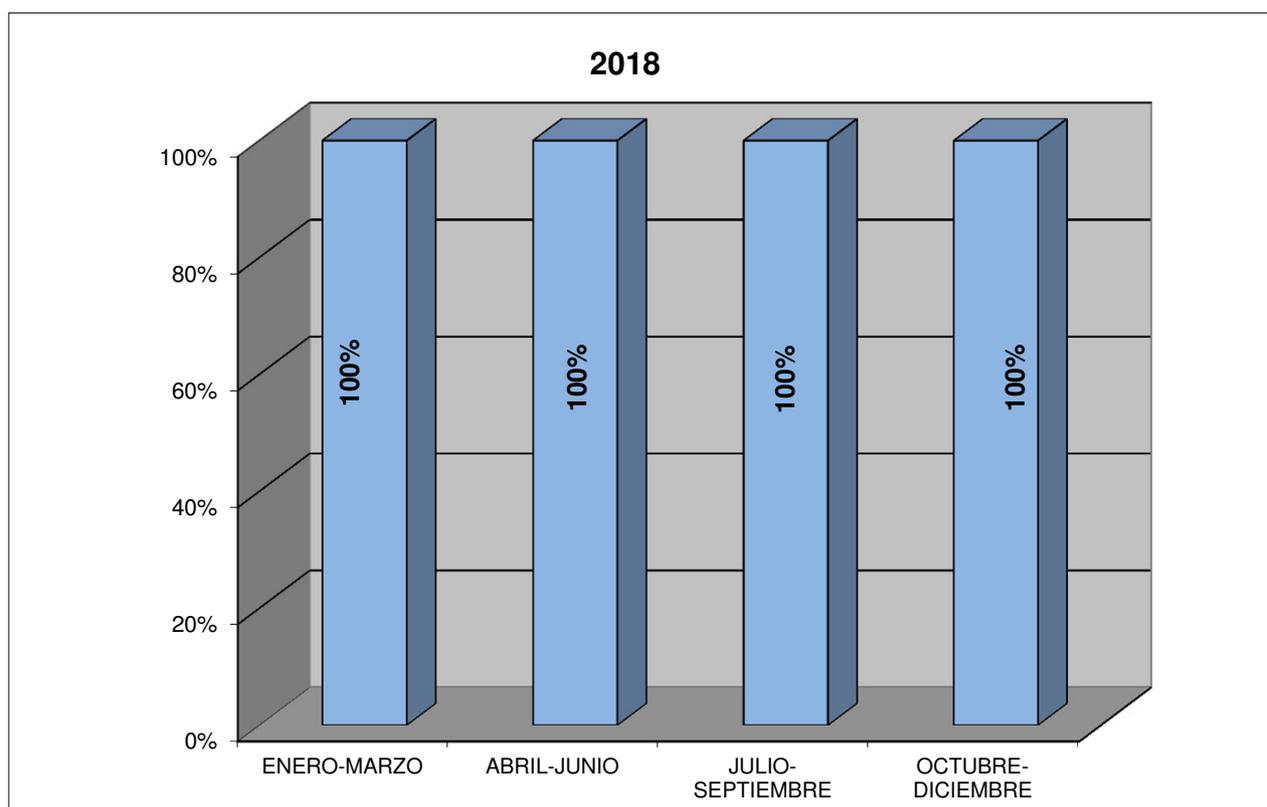
AÑO	Nº VISITAS GUIADAS	Porcentaje de solicitudes contestadas en plazo
2008	6	100%
2009	11	100%
2010	14	100%
2011	14	100%
2012	5	100%
2013	9	100%
2014	2	100%
2015		
2016	2	100%
2017	6	100%
2018	3	100%

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	
ENERO	1				1	1	100%
FEBRERO							
MARZO							
<b>1º TRIM.</b>	<b>1</b>				<b>1</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>
ABRIL			5		5	5	100%
MAYO	3	1	3		7	7	100%
JUNIO							
<b>2º TRIM.</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>8</b>		<b>12</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>
JULIO							
AGOSTO			4		4	4	100%
SEPTIEMBRE	2		3		5	5	100%
<b>3º TRIM.</b>	<b>2</b>		<b>7</b>		<b>9</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>
OCTUBRE	1		5		6	6	100%
NOVIEMBRE	2		1		3	3	100%
DICIEMBRE	1				1	1	100%
<b>4º TRIM.</b>	<b>4</b>		<b>6</b>		<b>10</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>