

## PROCEDIMIENTO DE AUTOEVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS DEL ARCHIVO DE CASTILLA-LA MANCHA APROBADA Y PUBLICADA EN DICIEMBRE DE 2018

### I. OBJETO

Este Procedimiento de Autoevaluación y Seguimiento se elabora como respuesta a la publicación de la actual Carta de Servicios del Archivo de Castilla-La Mancha aprobada por Resolución de 19/11/2018, de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas (DOCM, nº 236 de 04/12/2018).

Su objeto es determinar el grado de cumplimiento de cada uno de los compromisos de calidad establecidos en la carta recientemente aprobada. Para ello se determinarán las actuaciones a realizar, la periodicidad de las mismas, los umbrales de cumplimiento de los compromisos, así como las responsabilidades y las acciones correctoras a aplicar en su caso.

### II. COMPROMISOS ADQUIRIDOS

En la Carta de Servicios del Archivo de Castilla-La Mancha se detallan los siguientes compromisos de calidad:

1.1.- La disponibilidad para la consulta o préstamo de cualquier documento registrado y depositado en los archivos centrales de las Consejerías, SESCAM, 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.

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**, si la consulta se realiza presencialmente.

1.3.- Las solicitudes electrónicas de consulta de documentos remitidas a través de la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha serán resueltas en el **plazo de dos días hábiles**.

1.4.- 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**.

1.5.- 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**.

1.6.- Atención personalizada, utilizando un lenguaje adecuado, a la persona 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.

1.7.- 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.

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**.

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.

3.1.- La obtención de copias de cualquier documento se realizará en el **plazo máximo de un día hábil**, siempre que el número de copias solicitadas no exceda de 50, no sea de un formato superior a DIN-A4 y su estado de conservación así lo permita. Cuando el número de copias sobrepase dicha cantidad o el formato sea superior a DIN-A4 y su estado de conservación así lo permita, las copias se realizarán en un **plazo máximo de 4 días hábiles**.

4.1.- La respuesta en **el plazo de 3 días hábiles** a las solicitudes de visitas guiadas al Archivo de Castilla-La Mancha.

4.2.- La contestación en **el plazo de 3 días hábiles** a las peticiones 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.

### III. INDICADORES UTILIZADOS EN LA AUTOEVALUACIÓN, VALORES UMBRAL Y PERIODICIDAD.

Los indicadores que se utilizarán en el procedimiento de autoevaluación y seguimiento del cumplimiento de cada uno de los compromisos de calidad son los que se detallan:

**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.**

Las solicitudes de consulta o préstamo de documentos por parte del personal de la Junta de Comunidades serán remitidas por correo electrónico al personal técnico de archivos de su centro de trabajo (Consejerías, Direcciones Provinciales...) o bien a través del formulario normalizado "SOLICITUD DE PRÉSTAMOS Y COPIAS DE DOCUMENTOS" a la lista de distribución de correo electrónico [consulta\\_aclm@jccm.es](mailto:consulta_aclm@jccm.es) si la solicitud va dirigida al Archivo de Castilla-La Mancha.

Las solicitudes de consulta externas, es decir, remitidas por otras administraciones públicas o por la ciudadanía en general, podrán hacerse electrónicamente a través del procedimiento "SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN DE CONSULTA DE DOCUMENTOS DEL ARCHIVO DE CASTILLA-LA MANCHA", accesible en la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en la dirección <https://www.jccm.es/tramitesygestiones/autorizacion-de-consulta-de-documentos-del-archivo-de-castilla-la-mancha>.

Cuando la consulta sea presencial en el Archivo de Castilla-La Mancha, el personal del archivo cumplimentará dicha solicitud con los datos aportados por la persona solicitante.

Los documentos solicitados estarán disponibles en el plazo de dos días hábiles, sólo para aquellos documentos registrados y localizados en los centros de archivo arriba mencionados, y siempre que se trate de peticiones individualizadas de documentación, es decir, cuando se trate de solicitudes de consulta o préstamo de documentos claramente identificados. En otro caso, cuando se trate de solicitudes genéricas de documentación, o cuando el documento solicitado se encuentre en diferente localidad de la/del solicitante, el plazo máximo para su disponibilidad será de 5 días hábiles.

En todos los casos el servicio es registrado en el módulo de registro de servicios de la base de datos del Archivo de Castilla-La Mancha por el personal responsable de la prestación del servicio, indicando su disponibilidad en plazo o fuera de plazo o su no resolución y en su caso, el motivo del incumplimiento.

Las disponibilidades fuera de plazo y su no resolución llevan asociados los siguientes motivos del incumplimiento, que servirán para acordar las medidas correctoras más apropiadas en cada caso:

- descripción insuficiente
- mala instalación en el depósito
- dispersión en varios depósitos
- desorganización en oficinas
- pérdida de la documentación
- documentos en las oficinas
- descoordinación del archivo.

Este compromiso lleva aparejado el siguiente indicador:

**- Nº de consultas y préstamos disponibles en plazo y porcentaje sobre el total.** Se define como el tanto por ciento de documentación solicitada en préstamo o consulta disponible en plazo. Su registro informático permite conocer el número de documentos puestos a disposición de la persona usuaria en el plazo indicado en cada momento y la elaboración de estadísticas trimestrales. El valor umbral de este indicador se fija en un 95%.

Cuando se trate de solicitudes externas, además de los plazos indicados en este compromiso con carácter general, deberán tenerse en cuenta los plazos señalados en los dos compromisos siguientes, es decir, para las consultas presenciales en el Archivo de Castilla-La Mancha y para las solicitudes realizadas online desde la sede electrónica de la Junta de Comunidades. En los casos en los que el servicio se preste fuera de plazo o no pueda llevarse a cabo, se remitirá correo electrónico a la persona usuaria, u ordinario si no dispone del primero, expresando las disculpas oportunas y explicando los motivos de la demora en la prestación del servicio.

Cuando se trate de solicitudes dirigidas directamente al Archivo de Castilla-La Mancha, el correo será remitido por la persona titular de la Dirección del Archivo o por cualquiera de las tres personas que ocupan los puestos de Coordinación de Archivos y Jefaturas de Sección. Cuando la solicitud se dirija a las Consejerías, Delegaciones, Direcciones Provinciales u Organismos Autónomos donde haya

personal técnico de archivos, será éste el responsable de remitir dichos correos.

### **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, si la consulta se realiza presencialmente.**

Las consultas de documentos localizados en el Archivo de Castilla-La Mancha serán atendidas por el personal destinado en el mismo y registrado en el módulo de registro de servicios de la base de datos del Archivo de Castilla-La Mancha con indicación de la disponibilidad del documento en plazo o fuera de plazo. El carácter inmediato se refiere, en este caso, a que los documentos estarán disponibles para la persona usuaria en un plazo máximo de 30 minutos.

Las solicitudes de consultas remitidas por el personal interno, es decir, por personal al servicio de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, pueden ser solicitudes de copias digitalizadas de documentación o consultas presenciales en el propio Archivo. En el primer caso, las copias se remitirán por correo electrónico y los servicios se registrarán como consultas, teniéndose en cuenta los indicadores y plazos establecidos en el compromiso anterior 1.1., siendo la fecha de finalización del plazo la del correo electrónico de salida con el envío de la documentación.

Cuando se trate de solicitudes de consulta presencial de documentación, se tendrá en cuenta el plazo señalado en este compromiso, consignándose en el campo "Observaciones" del registro de servicios que la consulta ha sido presencial.

Por otra parte, en las consultas presenciales realizadas por personas ajenas a la administración de la Junta de Comunidades, ciudadanía u otra administración pública, también se indicará en su correspondiente registro de servicios que ha sido presencial, teniéndose en cuenta para su cumplimiento o no el plazo establecido en el compromiso. En este caso, el personal del servicio de préstamos y consultas cumplimentará la solicitud electrónica con los datos aportados por la persona usuaria, si ésta no lo hubiera hecho previamente, y se le facilitará impreso el justificante de registro de entrada.

Lleva aparejado el siguiente indicador:

**- Nº de consultas atendidas de forma inmediata y porcentaje sobre el total.** Se define como el tanto por ciento de las consultas atendidas en el plazo máximo de treinta minutos. Su registro informático permite conocer el número de consultas atendidas en plazo en cada momento y la elaboración de estadísticas trimestrales. El valor umbral de este indicador se fija en un 100%.

**1.3.- Las solicitudes electrónicas de consulta de documentos remitidas a través de la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha serán resueltas en el plazo de dos días hábiles.**

Las solicitudes de consulta de documentos por parte de la ciudadanía o de cualquier otra administración pública, pueden hacerse también electrónicamente a través de la dirección web <https://www.iccm.es/tramitesygestiones/autorizacion-de-consulta-de-documentos-del-archivo-de-castilla-la-mancha>, con o sin certificado electrónico.

Estas solicitudes dan inicio al procedimiento administrativo electrónico “Solicitud de autorización de consulta de documentos del Archivo de Castilla-La Mancha”, que se tramita a través del gestor de expedientes electrónicos CESAR. Este gestor remite una notificación a la cuenta de correo [consultas\\_aclm@iccm.es](mailto:consultas_aclm@iccm.es) cada vez que entra una nueva solicitud.

El personal auxiliar del servicio de préstamos y consultas del Archivo localiza la documentación, la digitaliza (si es lo que ha pedido la persona solicitante) y sube las imágenes al gestor.

El personal técnico del archivo, con los datos remitidos por el servicio de préstamos y consultas, cumplimenta el formulario de resolución correspondiente (autorización, denegación, improcedencia) que firma digitalmente la persona que ostenta la dirección del Archivo, y se envía a la persona o entidad solicitante, desde el gestor y por correo electrónico, la documentación solicitada.

Por otra parte, en el servicio de préstamos y consultas, con los datos extraídos de este gestor de expedientes electrónicos, se registra el servicio en el módulo de registro de servicios de la base de datos del Archivo de Castilla-La Mancha, señalándose debidamente en el campo “Observaciones” que es una consulta recibida a través de CESAR y si es presencial, en su caso.

Si la consulta es presencial, como se ha señalado en el compromiso anterior, el personal del servicio de préstamos y consultas cumplimentará la solicitud electrónica con los datos aportados por la persona usuaria, si ésta no lo hubiera hecho previamente, y se le facilitará impreso el justificante de registro de entrada.

Para la solicitud de otro tipo de servicios, como información genérica o información de referencia, será el personal técnico del archivo quien tramite íntegramente la solicitud recibida a través del gestor de expedientes electrónicos, y quien registre el servicio en el módulo de registro de servicios de la base de datos, añadiendo en el campo “Observaciones” que se trata de una solicitud recibida a través de CESAR.

Lleva aparejado el siguiente indicador:

- **Nº de consultas resueltas en plazo y porcentaje sobre el total.** Se define como el tanto por ciento de las consultas atendidas en el plazo máximo de dos días hábiles. Su registro informático permite conocer el número de consultas atendidas en plazo en cada momento y la elaboración de estadísticas trimestrales. El valor umbral de este indicador se fija en un 100%.

**1.4.- 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.**

Este compromiso se refiere a las consultas de información, internas o externas, que requieran por su complejidad o extensión la elaboración de informes sobre el contenido de los documentos depositados en los archivos dependientes de los Órganos de Gobierno y Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

Su registro informático se lleva a cabo por la persona encargada de su elaboración, es decir, Archiveras/os de Consejerías, Delegaciones y Direcciones Provinciales y Organismos Autónomos, así como por el personal técnico del Archivo de Castilla-La Mancha, a través del módulo de registro de servicios de la base de datos del Archivo de Castilla-La Mancha, con indicación de su comunicación en plazo o fuera de plazo. En este último caso, debe especificarse el motivo del incumplimiento en el campo observaciones.

Lleva aparejado el siguiente indicador:

- **Nº de solicitudes comunicadas en plazo y porcentaje sobre el total.** Se define como el número de informes emitidos en plazo. Su registro informático permite conocer el número de informes emitidos en cualquier momento y la elaboración de estadísticas trimestrales. El valor umbral de este indicador se fija en un 100%.

**1.5.- 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.**

La información de referencia es aquella información requerida sobre documentos contenidos en otros archivos de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha diferente al centro donde el personal técnico de archivos que ha recibido la consulta presta sus servicios, y sobre cualquier otro tipo de archivo, independientemente de su ámbito geográfico y/o titularidad.

Su registro se lleva a cabo por el/la responsable del archivo central que ha recibido la consulta, es decir, archiveras/os de Consejerías, Delegaciones y Direcciones Provinciales y Organismos Autónomos, así como por el personal técnico del Archivo de Castilla-La Mancha, si la consulta se ha dirigido directamente al mismo, a través del módulo de registro de servicios de la base de datos del Archivo de Castilla-La Mancha, con indicación de su comunicación en plazo o fuera de plazo. En este último caso, debe especificarse el motivo del incumplimiento en el campo observaciones.

Lleva aparejado el siguiente indicador:

**- Nº de solicitudes comunicadas en plazo y porcentaje sobre el total.** Se define como el número de solicitudes de información comunicadas en plazo. Su registro informático permite conocer el número de informaciones comunicadas en cualquier momento y la elaboración de estadísticas trimestrales. El valor umbral de este indicador se fija en un 100%.

**1.6.- Atención personalizada, utilizando un lenguaje adecuado, a la persona 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.**

Las solicitudes de consultas o préstamos de documentación son atendidos por el personal del archivo correspondiente, que debe mostrar trato amable y cordial y conocimientos sobre la materia consultada. La consulta se realiza de forma presencial, por teléfono, fax, correo ordinario, correo electrónico o por medio de solicitud electrónica en el caso de consultas externas, comunicándose a la persona solicitante por el medio elegido por la misma los datos de la consulta o el momento en que puede retirar el documento solicitado en préstamo. Este indicador se mide con encuestas de satisfacción que están permanentemente disponibles en la sede electrónica de la Junta <https://www.jccm.es>, en el apartado Carta de Servicios.

También están a disposición de las personas usuarias en el mostrador de entrada del Archivo de Castilla-La Mancha en formato papel, donde puede cumplimentarlas y depositarlas en un buzón expuesto al público al efecto.

La encuesta a la/al usuaria/o tiene carácter voluntario y anónimo y las mediciones de la misma se realizan anualmente. A través de la encuesta, el/la usuario/a manifiesta su opinión sobre los asuntos sobre los que se le consulta conforme a una escala de 1 a 5, donde 1 significa que no está nada de acuerdo con la afirmación que se realiza y 5 que lo está completamente. Igualmente, en cada caso valora de 1 a 5 la importancia que tiene para la persona encuestada el asunto planteado. El contenido de la encuesta es el siguiente:

### **Batería de Preguntas**

#### **Indique por favor en qué tipo de usuario/a se incluye:**

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- Trabajador/a de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha
- Trabajador/a de cualquier otra administración pública
- Ciudadano/a en general

#### **Si usted trabaja en la Junta, indique por favor en qué organismo:**

#### **Con qué frecuencia utiliza los servicios del Archivo:**

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- Varias veces a la semana
- Una vez a la semana
- Varias veces al mes
- Una vez al mes
- Una o varias veces al año

#### **A través de qué medio solicita habitualmente los servicios del Archivo:**

Por favor, marque las opciones que correspondan:

- Presencial
- Teléfono
- Fax
- Correo Ordinario
- Correo Electrónico

#### **Indique el tipo de organismo al que últimamente ha dirigido su consulta:**

Por favor, marque las opciones que correspondan:

- Archivo de Castilla-La Mancha
- Consejerías
- Delegaciones y Direcciones Provinciales
- Otros (Organismos Autónomos, Empresas Públicas, etc.)

#### **Señale qué tipo de información ha solicitado:**

Por favor, marque las opciones que correspondan:

- Consulta de documentos
- Préstamo de documentos
- Otra información

**Solo para personal de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. Cuando solicita un documento en préstamo del Archivo de Castilla-La Mancha, ¿necesita siempre el original o le serviría una copia?. Marque la opción mayoritaria.**

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- Original
- Fotocopia simple
- Fotocopia compulsada
- Copia digitalizada

**Solo para personal de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. ¿Qué plazo de disposición de los documentos solicitados para su consulta o préstamo le parece más oportuno?.**

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- El mismo día que se solicitan
- Un día hábil
- El indicado por la Carta de Servicios (dos días hábiles)

**Solo para personal de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. De estos otros servicios, ¿qué importancia tiene para usted, en una escala de 1 a 5, que se presten en el plazo indicado en la Carta de Servicios?.**

Por favor, seleccione la respuesta apropiada para cada concepto:

	1	2	3	4	5
Consulta y préstamo de documentos (2 días hábiles)	<input type="radio"/>				
Asesoramiento técnico a las oficinas (10 días hábiles)	<input type="radio"/>				
Transferencias de documentos (10 días hábiles)	<input type="radio"/>				

**Por favor, manifieste su opinión sobre los asuntos que se le consultan conforme a una escala de 1 a 5, donde 1 significa que no está nada de acuerdo con la afirmación que se realiza y 5 que está muy de acuerdo, y en su caso valore de 1 a 5 la importancia que tiene para usted el asunto planteado.**

Por favor, seleccione la respuesta apropiada para cada concepto:

	1	2	3	4	5
El personal que le atendió se expresaba de forma clara y fácil de entender	<input type="radio"/>				
El trato del personal que le atendió fue adecuado	<input type="radio"/>				
¿Qué importancia tiene para usted el trato recibido por el personal que le atendió?	<input type="radio"/>				
Ha podido realizar su consulta durante el tiempo que estimó conveniente	<input type="radio"/>				
Estima que el lugar habilitado para la consulta ha sido adecuado para ello	<input type="radio"/>				
¿Qué importancia tiene para usted el lugar habilitado al efecto?	<input type="radio"/>				

	1	2	3	4	5
El servicio del Archivo da respuesta rápida a las consultas planteadas por el usuario	<input type="radio"/>				
Considera que el servicio del Archivo es mejor que hace un año	<input type="radio"/>				
Por favor, indíquenos su grado de satisfacción general con el servicio ofrecido por el Archivo	<input type="radio"/>				

**Si en alguna afirmación ha marcado 1 o 2, indíquenos por favor, el motivo de su puntuación:**

Por favor, escriba su respuesta aquí:

**¿Cómo puede el Archivo de Castilla-La Mancha mejorar su nivel de calidad a sus usuarias/os?. Por favor, escriba aquí sus observaciones o sugerencias.**

Por favor, escriba su respuesta aquí:

Este compromiso lleva aparejados los siguientes indicadores, cuyas mediciones se llevan a cabo, con una periodicidad anual, durante los dos primeros meses de cada año:

- **Media de valoración de la satisfacción con la atención y trato recibido en una escala de 1 a 5 será igual o superior a 4.** El valor umbral de este indicador está establecido en una puntuación media de 4, obtenida de la suma de puntuaciones otorgadas entre el número total de encuestas que han respondido a la pregunta. La medición se lleva a cabo con una periodicidad anual durante los dos primeros meses de cada año.
- **Nº de respuestas con puntuación inferior a 3.** El valor umbral de este indicador está establecido en el 100% de respuestas con una valoración igual o superior a 3.
- **Reclamaciones y quejas recibidas.** El número de reclamaciones y quejas recibidas por parte del/de la usuario/a sobre el trato recibido del personal del archivo debe ser nulo. El valor umbral de este indicador es del 0%.

**1.7.- 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.**

Los archivos centrales de las entidades pertenecientes a los Órganos de Gobierno y Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y del Archivo de Castilla-La Mancha, deben disponer de lugares adecuados para la consulta de la documentación por parte de las/los usuarias/os.

Este compromiso también se mide con la encuesta de satisfacción indicada en el compromiso anterior y lleva aparejados los siguientes indicadores, cuyas mediciones se llevan a cabo, con una periodicidad anual, durante los dos primeros meses de cada año:

- **Media de valoración de la satisfacción con el lugar de consulta en una escala de 1 a 5 será igual o superior a 4.** El valor umbral de este indicador está establecido en una puntuación media de 4, obtenida de la suma de puntuaciones otorgadas entre el número total de encuestas que han respondido a la pregunta.
- **Nº de respuestas con puntuación inferior a 3.** El valor umbral de este indicador está establecido en el 100% de las respuestas con una valoración igual o superior a 3.
- **Reclamaciones y quejas recibidas.** El número de reclamaciones y quejas recibidas por parte del/de la usuario/a sobre el trato recibido del personal del archivo debe ser nulo. El valor umbral de este indicador es del 0%.

## **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.**

El personal técnico del archivo central del organismo que reciba la solicitud de asesoramiento técnico para la organización de los archivos de oficina será el encargado de prestar el servicio. Cuando la solicitud sea dirigida directamente al Archivo de Castilla-La Mancha, ésta se remitirá a la persona responsable del archivo central del organismo donde radique dicho archivo de oficina.

Se incluyen como servicio de asesoramiento técnico las solicitudes de altas en el módulo de transferencias, además de cualquier indicación sobre la forma de realizar la transferencia (descripción, signaturado, etc.) que debe diferenciarse claramente de la propia transferencia que quedará registrada en el compromiso siguiente.

Las personas responsables de los archivos centrales de dichos organismos serán las encargadas de registrar el servicio en el módulo de registro de servicios de la base de datos del Archivo de Castilla-La Mancha, con indicación de su cumplimiento en plazo o fuera de plazo y los motivos del incumplimiento en su caso.

Lleva aparejado el siguiente indicador:

- **Nº de solicitudes atendidas en plazo y porcentaje sobre el total.** Debe definirse como el tanto por ciento de solicitudes atendidas dentro del plazo máximo establecido. Su registro informático permite conocer el número de solicitudes en cualquier momento y la elaboración de estadísticas trimestrales. El valor umbral de este indicador se fija en un 100%.

## **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.**

Las solicitudes de transferencias regulares de documentos por parte de las oficinas a los archivos centrales de las entidades de los Órganos de Gobierno y Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha se remiten a las/los responsables de los archivos centrales de cada organismo, o bien directamente, al Archivo de Castilla-La Mancha.

Las solicitudes de transferencias desde los archivos de oficina a los centrales se realizan desde la aplicación de transferencias de la base de datos del Archivo de Castilla-La Mancha de forma automática. En este caso, la fecha de solicitud será la que por defecto introduzca la aplicación en el momento de cumplimentar el formulario y la fecha de atención de la solicitud cuando el/la responsable del archivo central haya revisado el contenido de la transferencia informática y autorice el traslado de las cajas de la oficina correspondiente al depósito del archivo central.

Cuando por cuestiones de racionalidad y eficacia administrativa se determine el envío de la documentación directamente al Archivo de Castilla-La Mancha desde las propias oficinas productoras, estas transferencias se comunicarán a través del formulario "COMUNICACIÓN DE TRANSFERENCIA DE DOCUMENTOS AL ACLM", que se remitirá por correo electrónico a la dirección [consultas\\_aclm@jccm.es](mailto:consultas_aclm@jccm.es) y que dará inicio al plazo establecido en la carta. En estos casos, la documentación debe recepcionarla física e informáticamente el Archivo de Castilla-La Mancha, por lo que la fecha final será aquella en la que el Archivo responda a los correos recibidos admitiendo la transferencia para la fecha solicitada por el archivo de oficina correspondiente, y en otro caso, es decir, cuando el archivo de oficina solicite fecha, la fecha final será la adjudicada por el archivo, que siempre estará dentro de los plazos señalados en el compromiso.

Por su parte, las transferencias remitidas desde los archivos centrales al Archivo de Castilla-La Mancha, se comunicarán de igual modo a través del formulario señalado más arriba, dando inicio al plazo establecido en la carta de Servicios. La fecha final será aquella en la que el Archivo responda a los correos

recibidos admitiendo la transferencia para la fecha solicitada por el archivo central correspondiente, y en otro caso, es decir, cuando el archivo central solicite fecha, la fecha final será la adjudicada por el archivo, que siempre estará dentro de los plazos señalados en el compromiso.

Las solicitudes son registradas por parte de las/los responsables de los archivos centrales y del Archivo de Castilla-La Mancha en el módulo de registro de servicios de la base de datos del Archivo de Castilla-La Mancha, indicando si se han atendido en plazo o no y, en su caso, el motivo del incumplimiento que ha de especificarse en el campo observaciones.

Lleva aparejado el siguiente indicador:

- **Nº de solicitudes atendidas en plazo y porcentaje sobre el total.** Se define como el tanto por ciento de solicitudes atendidas dentro del plazo máximo indicado. Su registro informático permite conocer el número de transferencias solicitadas en cada momento y la elaboración de estadísticas trimestrales. El valor umbral de este indicador se fija en un 100%.

**3.1.- La obtención de copias de cualquier documento se realizará en el plazo máximo de un día hábil, siempre que el número de copias solicitadas no exceda de 50, no sea de un formato superior a DIN-A4 y su estado de conservación así lo permita. Cuando el número de copias sobrepase dicha cantidad o el formato sea superior a DIN-A4 y su estado de conservación así lo permita, las copias se realizarán en un plazo máximo de 4 días hábiles.**

La mayor parte de las solicitudes de copias de documentos requieren copias digitalizadas. En cuanto a las copias en formato papel, el personal al servicio de la Junta de Comunidades, como solicitantes internos, solicita el préstamo de documentos y realiza las fotocopias en sus propios centros de trabajo.

Por otra parte, la mayoría de las solicitudes de reproducción de documentos son dirigidas al Archivo de Castilla-La Mancha, bien por parte del personal de la Junta de Comunidades, a quienes se remite la documentación digitalizada por correo electrónico en lugar del préstamo del documento original, o bien por una/un usuaria/o externa/o que no solo solicita la consulta de los documentos sino también copia de los mismos.

Las copias digitalizadas de documentación se realizarán en el Archivo de Castilla-La Mancha por parte de su personal y con los medios técnicos propios del Archivo. En caso de solicitarse la copia digitalizada de documentos localizados en otros centros de archivo que carezcan de los medios técnicos apropiados, la documentación se remitirá al Archivo de Castilla-La Mancha para su reprografiado. Las copias electrónicas de documentos se remitirán a la persona solicitante por medio de correo electrónico, en formato CD por correo ordinario o bien se le grabará

directamente en la memoria USB que aporte esta persona si la consulta es presencial.

El módulo de registro de servicios nos permite seleccionar el número de fotocopias o copias digitalizadas realizadas (+ o – de 50 unidades) y su realización en plazo o fuera de plazo, indicando en el campo observaciones el motivo del incumplimiento en su caso.

Lleva aparejados los siguientes indicadores:

- **Nº de solicitudes de hasta 50 copias facilitadas en plazo y porcentaje sobre el total.** Se define como en tanto por ciento de solicitudes de hasta 50 copias resueltas en el plazo máximo de un día hábil. Su registro informático nos permite cuantificar el número de copias realizadas en cada momento y la elaboración de estadísticas trimestrales. El valor umbral de este indicador se fija en un 95%.

- **Nº de solicitudes de más 50 copias facilitadas en plazo y porcentaje sobre el total.** Se define como en tanto por ciento de solicitudes de más 50 copias resueltas en el plazo máximo de cuatro días hábiles. Su registro informático nos permite cuantificar el número de copias realizadas en cada momento y la elaboración de estadísticas trimestrales. El valor umbral de este indicador se fija en un 95%.

Cuando se trate de solicitudes externas, y en los casos en los que el servicio se preste fuera de plazo o no pueda llevarse a cabo, se remitirá correo electrónico a la persona usuaria, u ordinario si no dispone del primero, expresando las disculpas oportunas y explicando los motivos de la demora en la prestación del servicio. Cuando se trate de solicitudes dirigidas directamente al Archivo de Castilla-La Mancha, el correo será remitido por la persona titular de la Dirección del Archivo o por cualquiera de las tres personas que ocupan los puestos de Coordinación de Archivos y Jefaturas de Sección. Cuando la solicitud se dirija a las Consejerías, Delegaciones, Direcciones Provinciales u Organismos Autónomos donde haya personal técnico de archivos, será éste el responsable de remitir dichos correos.

#### **4.1.- La respuesta en el plazo de 3 días hábiles a las solicitudes de visitas guiadas al Archivo de Castilla-La Mancha.**

Las solicitudes de visita guiada al edificio del Archivo de Castilla-La Mancha se realizan a través de la cumplimentación de un formulario accesible a través del Portal de Archivos de Castilla-La Mancha

<http://archivos.castillalamancha.es/sistema/archivo-de-castilla-la-mancha/archivo-de-castilla-la-mancha>, que la persona solicitante tendrá que remitir a la cuenta de correo [consultas\\_aclm@jccm.es](mailto:consultas_aclm@jccm.es). De las solicitudes y de la respuesta queda constancia documental en las carpetas de los correos electrónicos, además de registrarse las solicitudes en una base de datos específica con la indicación del organismo o entidad solicitante, fechas de la solicitud y de la respuesta, fecha de la visita, el número de visitantes y el responsable de la actividad.

Lleva aparejado el siguiente indicador:

- **Nº de solicitudes contestadas en plazo y porcentaje sobre el total.** Se define como el tanto por ciento de solicitudes de visita guiadas atendidas dentro del plazo máximo establecido. Su registro informático nos permite cuantificar el número de visitas guiadas atendidas cada año y la elaboración de estadísticas anuales. El valor umbral de este indicador se fija en un 100%.

#### **4.2.- La contestación en el plazo de 3 días hábiles a las peticiones 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.**

Las solicitudes de utilización de los espacios públicos del edificio del Archivo de Castilla-La Mancha se realizan a través de la cumplimentación de un formulario accesible a través del Portal de Archivos de Castilla-La Mancha <http://archivos.castillalamancha.es/sistema/archivo-de-castilla-la-mancha/archivo-de-castilla-la-mancha>, que la persona solicitante tendrá que remitir a la cuenta de correo [consultas\\_aclm@jccm.es](mailto:consultas_aclm@jccm.es). De las solicitudes y de la respuesta queda constancia documental en las carpetas de los correos electrónicos, además de registrarse las solicitudes en una base de datos específica con la indicación del organismo o entidad solicitante, persona de contacto, fecha de la actividad y espacio solicitado.

Lleva aparejado el siguiente indicador:

- **Nº de solicitudes contestadas en plazo y porcentaje sobre el total.** Se define como el tanto por ciento de solicitudes de utilización de espacios públicos atendidas dentro del plazo máximo establecido. Su registro informático nos permite cuantificar el número de solicitudes atendidas cada año y la elaboración de estadísticas trimestrales. El valor umbral de este indicador se fija en un 100%.

#### **IV. PROCEDIMIENTO A SEGUIR EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE CADA UNO DE LOS COMPROMISOS Y MEDIDAS CORRECTORAS A APLICAR.**

En caso de incumplimiento de los compromisos definidos en el punto anterior se seguirá el siguiente procedimiento:

**El/la Archivero/a de Consejerías, Delegaciones y Direcciones Provinciales y Organismos Autónomos**, y el personal auxiliar a su cargo, son los encargados del registro de las consultas y préstamos en el momento de realizarse el servicio, señalándose el tiempo empleado en poner a disposición de la persona usuaria la documentación solicitada o su no resolución, y el motivo del incumplimiento en su caso, para lo que deberá seleccionar uno o varios indicadores de los incluidos en el registro de servicios:

- Descripción insuficiente.
- Mala instalación en el depósito.
- Dispersión en varios depósitos.
- Desorganización en oficinas.
- Pérdida de la documentación.
- Documentos en las oficinas.
- Descoordinación del archivo.

Además, deberá aportar cualquier información que considere pertinente para motivar el incumplimiento en el campo observaciones de la ficha registro.

También deberá indicar si se ha prestado algún servicio de reprografía, indicando si se ha realizado en formato papel o digital, más o menos de 50 copias y si se ha prestado dentro o fuera de los plazos indicados en la Carta de Servicios.

En el resto de servicios, el responsable de su prestación deberá seleccionar entre los siguientes relacionados en el formulario de la base de datos:

- Información de referencia.
- Asesoramiento técnico.
- Transferencias documentales.
- Informes o certificaciones.

En todos los casos deberá indicarse si dichos servicios se han cumplido en los plazos establecidos en la Carta de Servicios o fuera de los mismos, y en su caso, y lo más detalladamente posible, el motivo del incumplimiento en el campo observaciones.

Asimismo, el personal técnico del archivo será el encargado de asegurar que el registro de servicios prestados por su archivo se haga correctamente por el resto del personal a su cargo.

**El Jefe de Sección del Archivo de Castilla-La Mancha** es la persona que elabora las estadísticas de calidad a partir de los datos obtenidos del módulo de registro de servicios de la base de datos. Trimestralmente deberá analizar dichos datos y junto con los ofrecidos por otras aplicaciones informáticas donde quedan registrados el resto de servicios de la Carta prestados por el Archivo de Castilla-La Mancha, elaborará el informe de seguimiento (ver **Anexo II**) con el fin de detectar posibles incumplimientos, tanto puntuales como reiterados de los indicadores siguientes:

- Tiempos máximos de disponibilidad de cualquier documento para la consulta o préstamo
- Tiempos máximos de información y consulta de documentos en el Archivo de Castilla-La Mancha
- Tiempos máximos de consultas externas de documentos electrónicamente
- Tiempos máximos de elaboración de informes
- Tiempos máximos de comunicación de información de referencia
- Atención recibida por el usuario.
- Reclamaciones y quejas respecto al trato recibido
- Tiempo y lugar de consulta adecuados
- Reclamaciones y quejas respecto al tiempo y lugar de consulta.
- Tiempos máximos de atención de asesoramiento técnico
- Tiempos máximos de atención de transferencias
- Tiempos máximos para la realización de copias de documentos
- Plazos máximos de respuesta a visitas guiadas
- Plazos máximos de respuesta a solicitudes de utilización de espacios públicos del Archivo de Castilla-La Mancha

En caso de incumplimiento de cualquiera de los valores umbrales fijados, deberá elaborar un informe de incidencia, de acuerdo con el modelo del **Anexo I**, que se enviará a la Dirección del Archivo de Castilla-La Mancha, indicando en el mismo las posibles causas del incumplimiento, así como las medidas correctoras propuestas y el plazo de implantación.

En el informe de seguimiento del último trimestre del año se incluirá un Resumen de Incidencias en el que se expondrán los datos de cada incidencia, las

medidas correctoras, el seguimiento realizado sobre las mismas y su cierre definitivo cuando se produzca.

**La Dirección del Archivo de Castilla-La Mancha**, realizará el seguimiento de los informes elaborados, y establecerá, o en su caso, aprobará las medidas correctoras adecuadas a cada tipo de incumplimiento, así como el plazo para su implantación. También designará las personas encargadas de su ejecución, así como los recursos necesarios para ello.

**La Viceconsejería de Administración Local y Coordinación Administrativa** dará el visto bueno a las medidas correctoras y los plazos establecidos y aprobados por la Dirección del Archivo de Castilla-La Mancha.

Dado que el análisis de los indicadores de la calidad del servicio son periódicos, en posteriores análisis de los mismos se comprobará la efectividad de las acciones correctoras implantadas o la necesidad de tomar medidas alternativas que seguirían el mismo procedimiento.

## LA VICECONSEJERA DE ADMINISTRACIÓN LOCAL Y COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA



**ANEXO I**

<b>INFORME DE INCIDENCIA Nº</b>
<b>DATOS DE LA INCIDENCIA:</b>
<b>DESCRIPCIÓN:</b> <b>POSIBLES CAUSAS:</b> <b>DETECTADA POR:</b> <b>FDO.:</b>
<b>ACCIÓN CORRECTORA PROPUESTA:</b>
<b>DESCRIPCIÓN:</b> <b>RESPONSABLE DE IMPLANTACIÓN:</b> <b>PLAZO DE IMPLANTACIÓN:</b> <b>FDO.: COORDINADOR GENERAL DE ARCHIVOS Y DIRECTOR DEL ARCHIVO DE CASTILLA-LA MANCHA</b> <b>Vº Bº FDO.: VICECONSEJERA DE ADMINISTRACIÓN LOCAL Y COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA</b>
<b>SEGUIMIENTO DE LAS MEDIDAS CORRECTORAS:</b>
<b>CIERRE DEFINITIVO DE LAS ACCIONES CORRECTORAS:</b>
<b>SUPERVISADO POR:</b>  <b>FECHA:</b>

## ANEXO II

### INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS INDICADORES Nº

COMPROMISO Nº 1.1.
<b>TIEMPOS MÁXIMOS EN LA DISPONIBILIDAD DE CUALQUIER DOCUMENTO:</b>
<b>ACCIÓN CORRECTORA ANTERIOR:</b> Sí <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
<b>GRADO DE CORRECCIÓN OBTENIDO:</b>
<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO:</b>
<b>OBSERVACIONES:</b>
COMPROMISO Nº 1.2.
<b>TIEMPOS MÁXIMOS DE INFORMACIÓN Y CONSULTA DE DOCUMENTOS EN EL ARCHIVO DE CASTILLA-LA MANCHA</b>
<b>ACCIÓN CORRECTORA ANTERIOR:</b> Sí <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
<b>GRADO DE CORRECCIÓN OBTENIDO:</b>
<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO:</b>
<b>OBSERVACIONES:</b>
COMPROMISO Nº 1.3.
<b>TIEMPOS MÁXIMOS DE CONSULTAS EXTERNAS DE DOCUMENTOS SOLICITADOS ELECTRÓNICAMENTE</b>
<b>ACCIÓN CORRECTORA ANTERIOR:</b> Sí <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
<b>GRADO DE CORRECCIÓN OBTENIDO:</b>
<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO:</b>
<b>OBSERVACIONES:</b>



COMPROMISO Nº 1.4.	
<b>TIEMPOS MÁXIMOS DE ELABORACIÓN DE INFORMES:</b>	
ACCIÓN CORRECTORA ANTERIOR: Sí <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
GRADO DE CORRECCIÓN OBTENIDO:	
GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO:	
OBSERVACIONES:	
COMPROMISO Nº 1.5.	
<b>TIEMPOS MÁXIMOS DE COMUNICACIÓN DE INFORMACIÓN DE REFERENCIA:</b>	
ACCIÓN CORRECTORA ANTERIOR: Sí <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
GRADO DE CORRECCIÓN OBTENIDO:	
GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO:	
OBSERVACIONES:	
COMPROMISO Nº 1.6.	
<b>ATENCIÓN RECIBIDA POR EL USUARIO:</b>	
ACCIÓN CORRECTORA ANTERIOR: Sí <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
GRADO DE CORRECCIÓN OBTENIDO:	
GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO:	
OBSERVACIONES:	
<b>LENGUAJE ADECUADO:</b>	
ACCIÓN CORRECTORA ANTERIOR: Sí <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
GRADO DE CORRECCIÓN OBTENIDO:	
GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO:	
OBSERVACIONES:	



**RECLAMACIONES Y QUEJAS RESPECTO AL TRATO RECIBIDO:**

ACCIÓN CORRECTORA ANTERIOR: Sí  NO

GRADO DE CORRECCIÓN OBTENIDO:

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO:

OBSERVACIONES:

**COMPROMISO Nº 1.7.**

**TIEMPO DE CONSULTA ADECUADO:**

ACCIÓN CORRECTORA ANTERIOR: Sí  NO

GRADO DE CORRECCIÓN OBTENIDO:

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO:

OBSERVACIONES:

**LUGAR DE CONSULTA ADECUADO:**

ACCIÓN CORRECTORA ANTERIOR: Sí  NO

GRADO DE CORRECCIÓN OBTENIDO:

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO:

OBSERVACIONES:

**RECLAMACIONES Y QUEJAS RESPECTO AL TRATO RECIBIDO:**

ACCIÓN CORRECTORA ANTERIOR: Sí  NO

GRADO DE CORRECCIÓN OBTENIDO:

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO:

OBSERVACIONES:



COMPROMISO Nº 2.1.	
<b>TIEMPOS MÁXIMOS DE ASESORAMIENTO TÉCNICO:</b>	
ACCIÓN CORRECTORA ANTERIOR: Sí <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
GRADO DE CORRECCIÓN OBTENIDO:	
GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO:	
OBSERVACIONES:	
COMPROMISO Nº 2.2.	
<b>TIEMPOS MÁXIMOS DE TRANSFERENCIAS ATENDIDAS:</b>	
ACCIÓN CORRECTORA ANTERIOR: Sí <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
GRADO DE CORRECCIÓN OBTENIDO:	
GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO:	
OBSERVACIONES:	
COMPROMISO Nº 3.1.	
<b>TIEMPOS MÁXIMOS PARA LA REALIZACIÓN DE COPIAS DE DOCUMENTOS:</b>	
ACCIÓN CORRECTORA ANTERIOR: Sí <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
GRADO DE CORRECCIÓN OBTENIDO:	
GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO:	
OBSERVACIONES:	
COMPROMISO Nº 4.1.	
<b>PLAZOS MÁXIMOS DE RESPUESTA A VISITAS GUIADAS:</b>	
ACCIÓN CORRECTORA ANTERIOR: Sí <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
GRADO DE CORRECCIÓN OBTENIDO:	



**GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO:**

**OBSERVACIONES:**

**COMPROMISO Nº 4.2.**

**PLAZOS MÁXIMOS DE RESPUESTA A SOLICITUDES DE UTILIZACIÓN DE ESPACIOS PÚBLICOS:**

**ACCIÓN CORRECTORA ANTERIOR:** Sí  NO

**GRADO DE CORRECCIÓN OBTENIDO:**

**GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO:**

**OBSERVACIONES:**

**RESUMEN DE INCIDENCIAS**

Nº INCIDENCIA	DATOS DE LA INCIDENCIA	MEDIDAS CORRECTORAS	SEGUIMIENTO MEDIDAS CORRECTORAS	CIERRE DEFINITIVO

**FDO.: JEFATURA DE SECCIÓN**

**Vº Bº FDO.:  
COORDINACIÓN GENERAL DE ARCHIVOS Y DIRECCIÓN  
DEL ARCHIVO DE CASTILLA-LA MANCHA**