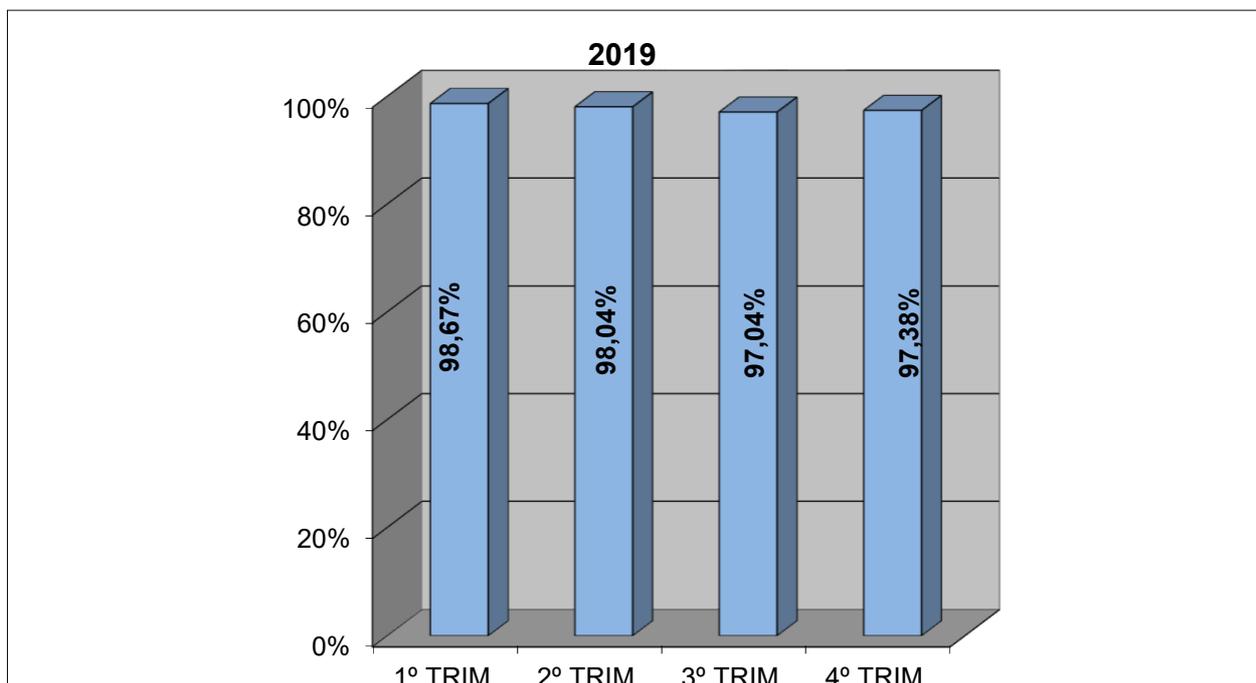


COMPROMISO Nº 1.1.

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



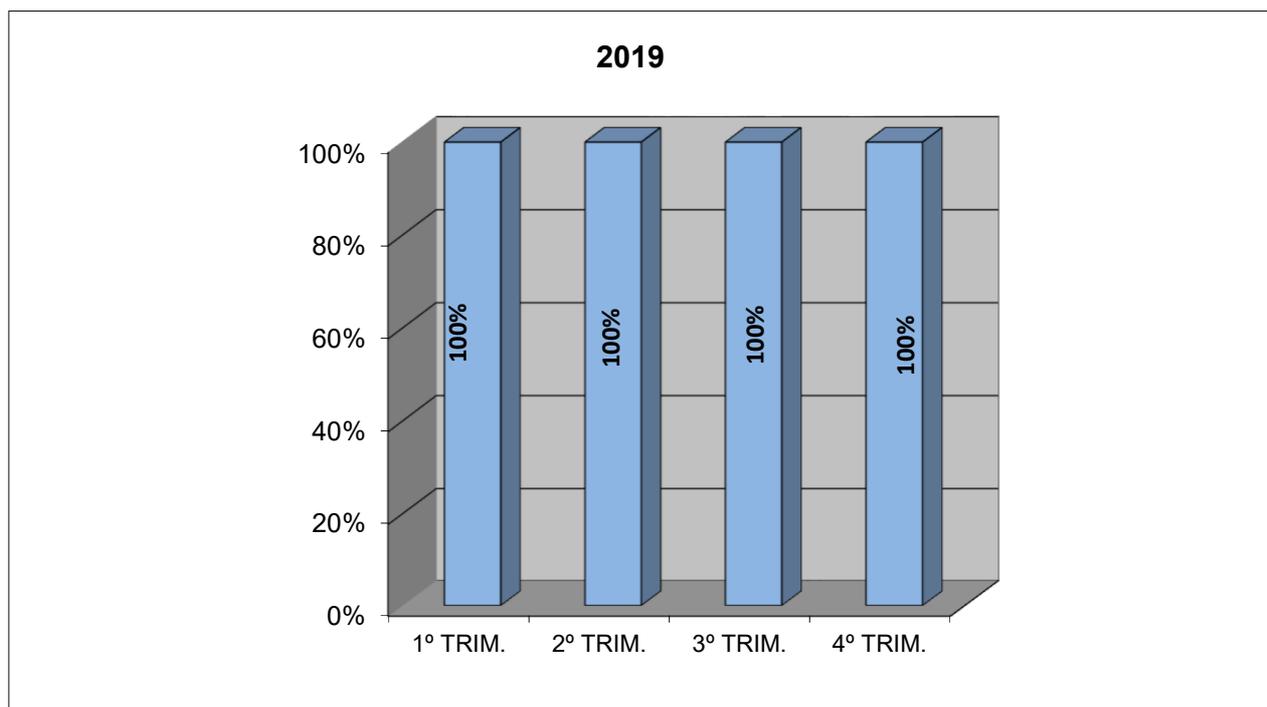
PERIODO	Nº SOLICITUDES	DISPONIBILIDADES				NO RESUELTAS	
		EN PLAZO		FUERA DE PLAZO			
ENERO	932	910	97,64%	8	0,86%	14	1,50%
FEBRERO	1682	1669	99,23%	3	0,18%	10	0,59%
MARZO	991	978	98,69%	2	0,20%	11	2,11%
1º TRIM.	3605	3557	98,67%	13	0,36%	35	0,97%
ABRIL	949	945	99,58%	2	0,21%	2	0,21%
MAYO	1031	1005	97,48%	16	1,56%	10	0,97%
JUNIO	820	795	96,95%	5	0,61%	20	2,44%
2º TRIM.	2800	2745	98,04%	23	0,82%	32	1,14%
JULIO	768	753	98,05%	1	0,13%	14	1,82%
AGOSTO	625	619	99,04%	0	0,00%	6	0,96%
SEPT.	652	613	94,02%	2	0,31%	37	5,67%
3º TRIM.	2045	1985	97,07%	3	0,15%	57	2,78%
OCTUBRE	958	941	98,23%	4	0,42%	13	1,35%
NOVIEMBRE	873	847	97,02%	6	0,69%	20	2,29%
DICIEMBRE	537	518	96,46%	6	1,11%	13	2,42%
4º TRIM.	2368	2306	97,38%	16	0,68%	46	1,94%

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, si la consulta se realiza presencialmente

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

PORCENTAJES DE SOLICITUDES ATENDIDAS DE FORMA INMEDIATA



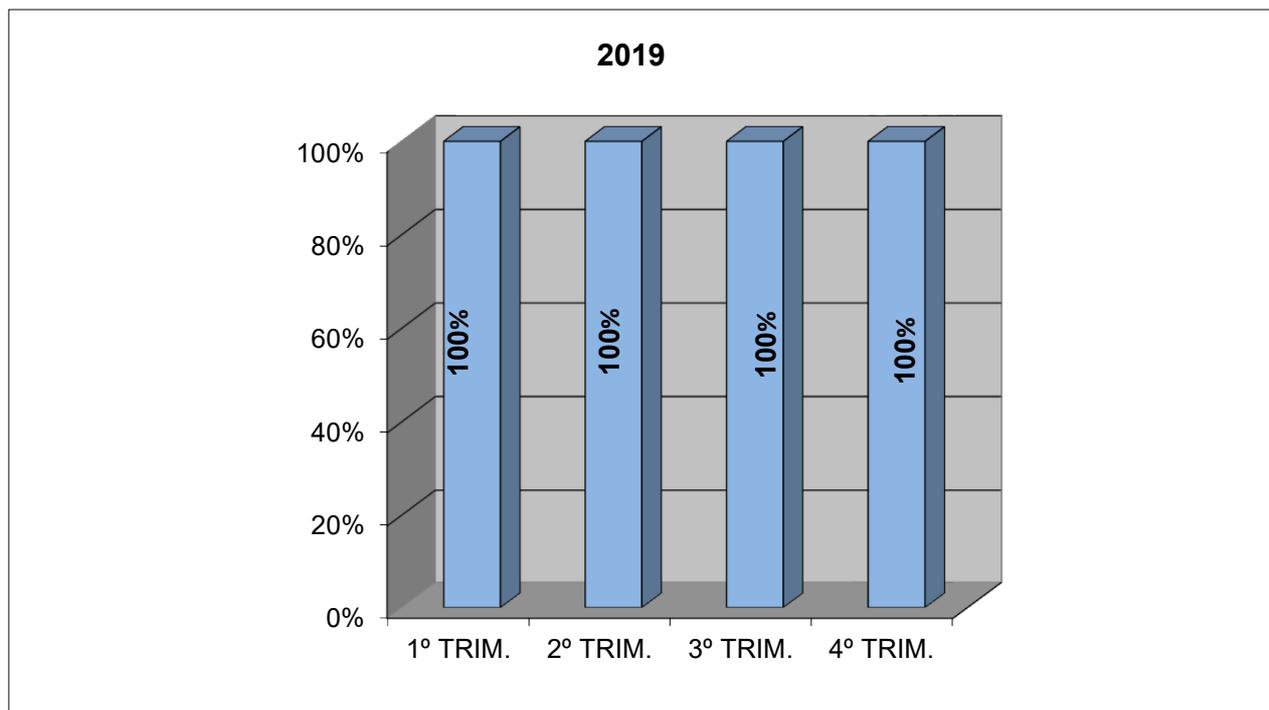
PERIODO	Nº SOLICITUDES	DISPONIBILIDADES				NO RESUELTAS	
		EN PLAZO		FUERA DE PLAZO			
ENERO							
FEBRERO	31	31	100%	0	0%	0	0%
MARZO	16	16	100%	0	0%	0	0%
1º TRIM.	47	47	100%	0	0%	0	0%
ABRIL	8	8	100%	0	0%	0	0%
MAYO	14	14	100%	0	0%	0	0%
JUNIO	101	101	100%	0	0%	0	0%
2º TRIM.	123	123	100%	0	0%	0	0%
JULIO	2	2	100%	0	0%	0	0%
AGOSTO	11	11	100%	0	0%	0	0%
SEPT.	13	13	100%	0	0%	0	0%
3º TRIM.	26	26	100%	0	0%	0	0%
OCTUBRE	16	16	100%	0	0%	0	0%
NOVIEMBRE	30	30	100%	0	0%	0	0%
DICIEMBRE	3	3	100%	0	0%	0	0%
4º TRIM.	49	49	100%	0	0%	0	0%

COMPROMISO Nº 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

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

PORCENTAJES DE SOLICITUDES ATENDIDAS EN PLAZO



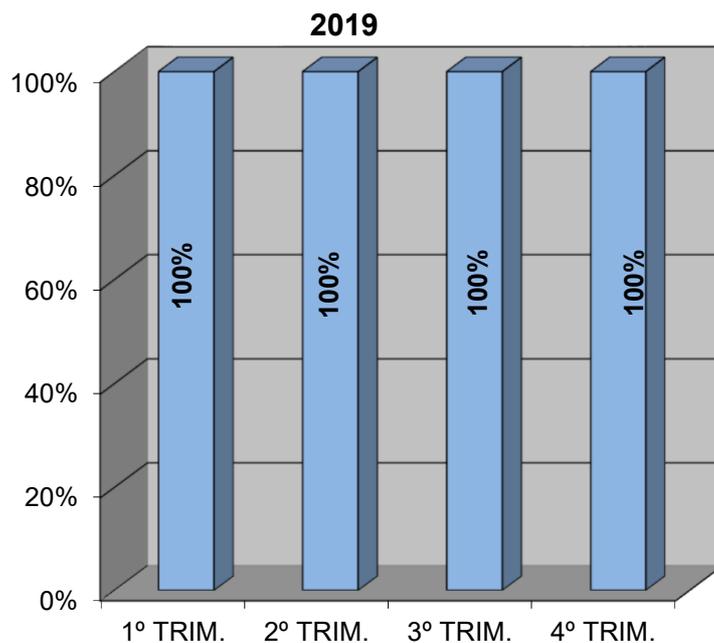
PERIODO	Nº SOLICITUDES	EN PLAZO	100%	FUERA DE PLAZO	0%	NO RESUELTAS	0%
ENERO	5	5	100%	0	0%	0	0%
FEBRERO	2	2	100%	0	0%	0	0%
MARZO	4	4	100%	0	0%	0	0%
1º TRIM.	11	11	100%	0	0%	0	0%
ABRIL	11	11	100%	0	0%	0	0%
MAYO	4	4	100%	0	0%	0	0%
JUNIO	2	2	100%	0	0%	0	0%
2º TRIM.	17	17	100%	0	0%	0	0%
JULIO	1	1	100%	0	0%	0	0%
AGOSTO	3	3	100%	0	0%	0	0%
SEPT.	4	4	100%	0	0%	0	0%
3º TRIM.	8	8	100%	0	0%	0	0%
OCTUBRE	2	2	100%	0	0%	0	0%
NOVIEMBRE	5	5	100%	0	0%	0	0%
DICIEMBRE	3	3	100%	0	0%	0	0%
4º TRIM.	10	10	100%	0	0%	0	0%

COMPROMISO Nº 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

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

PORCENTAJES DE SOLICITUDES COMUNICADAS EN PLAZO



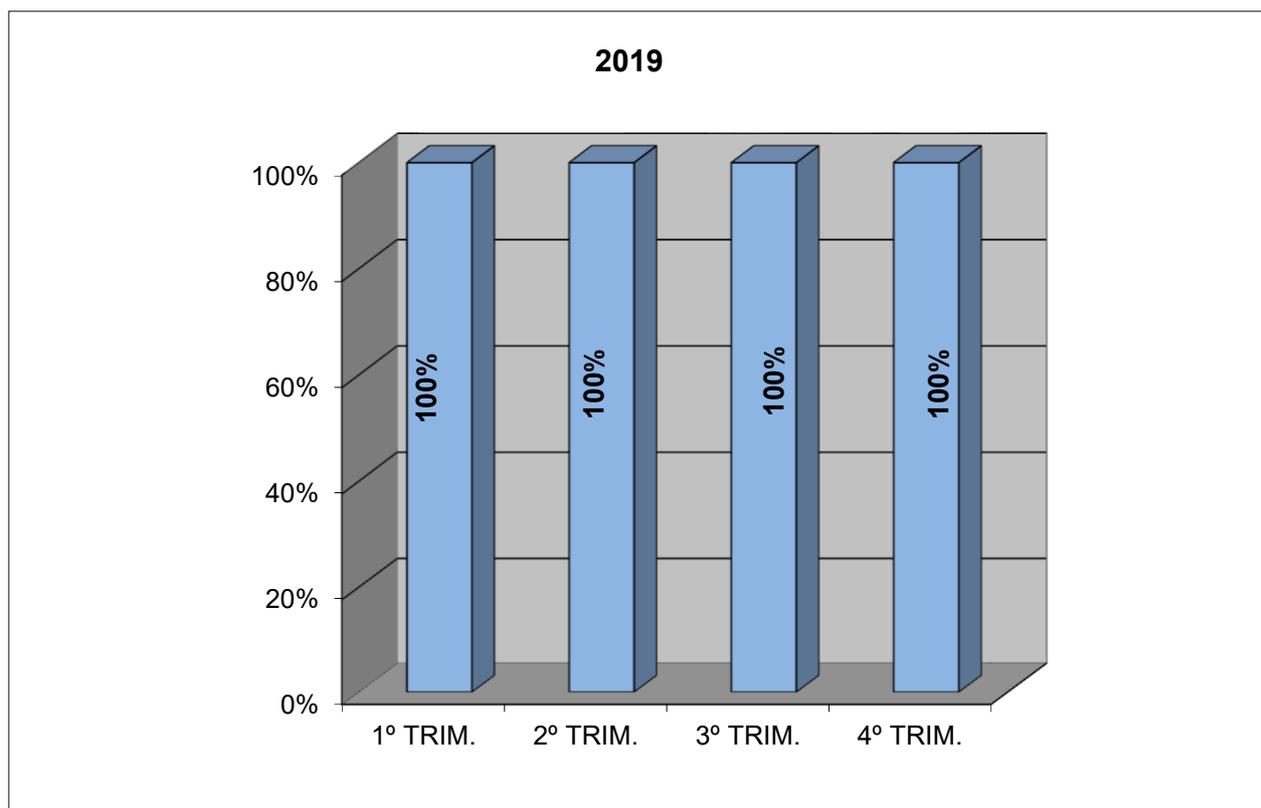
PERIODO	Nº COMUNIC.	EN PLAZO		FUERA DE PLAZO	
ENERO	1	1	100%	0	0%
FEBRERO					
MARZO					
1º TRIM.	1	1	100%	0	0%
ABRIL	1	1	100%	0	0%
MAYO	1	1	100%	0	0%
JUNIO	2	2	100%	0	0%
2º TRIM.	4	4	100%	0	0%
JULIO	2	2	100%	0	0%
AGOSTO					
SEPT.	8	8	100%	0	0%
3º TRIM.	10	10	100%	0	0%
OCTUBRE	3	3	100%	0	0%
NOVIEMBRE	5	5	100%	0	0%
DICIEMBRE	1	1	100%	0	0%
4º TRIM.	9	9	100%	0	0%

COMPROMISO Nº 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

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	3	3	100%	0	0%
FEBRERO	18	18	100%	0	0%
MARZO	15	15	100%	0	0%
1º TRIM.	33	33	100%	0	0%
ABRIL	12	12	100%	0	0%
MAYO	18	18	100%	0	0%
JUNIO	10	10	100%	0	0%
2º TRIM.	40	40	100%	0	0%
JULIO	6	6	100%	0	0%
AGOSTO	5	5	100%	0	0%
SEPT.	8	8	100%	0	0%
3º TRIM.	19	19	100%	0	0%
OCTUBRE	21	21	100%	0	0%
NOVIEMBRE	14	14	100%	0	0%
DICIEMBRE	11	11	100%	0	0%
4º TRIM.	46	46	100%	0	0%

COMPROMISO Nº 1.6.

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 2019* (EJERCICIO 2018)

EL PERSONAL DEL ARCHIVO SE EXPRESABA CLARAMENTE				EL PERSONAL DEL ARCHIVO OFRECE TRATO ADECUADO			
ESTÁNDAR		RESULTADO		ESTÁNDAR		RESULTADO	
≥3	100%	≥3	99,44%	≥3	100%	≥3	99,72%

MEDIA VALORACIÓN	4,75	MEDIA VALORACIÓN	4,76
-------------------------	------	-------------------------	------

* Encuesta realizada durante el mes marzo de 2019

Nº USUARIOS	EXPRESIÓN CLARA		Nº USUARIOS	TRATO ADECUADO	
	<3	≥3		<3	≥3
355*	2	353	352*	1	351
100,00%	0,56%	99,44%	100,00%	0,28%	99,72%

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

QUEJAS Y RECLAMACIONES	
VALOR UMBRAL	Nº QUEJAS PRESENTADAS
0	0

COMPROMISO Nº 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

ENCUESTA 2019* (EJERCICIO 2018)

CONSULTA EN TIEMPO ADECUADO				LUGAR DE LA CONSULTA ADECUADO			
ESTÁNDAR		RESULTADO		ESTÁNDAR		RESULTADO	
≥3	100%	≥3	98,22%	≥3	100%	≥3	96,22%
MEDIA VALORACIÓN		4,68		MEDIA VALORACIÓN		4,49	

* Encuesta realizada durante el mes marzo de 2019

Nº USUARIOS	TIEMPO ADECUADO		Nº USUARIOS	LUGAR ADECUADO	
	<3	≥3		<3	≥3
338*	6	332	291*	11	280
100,00%	1,78%	98,22%	100,00%	3,78%	96,22%

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

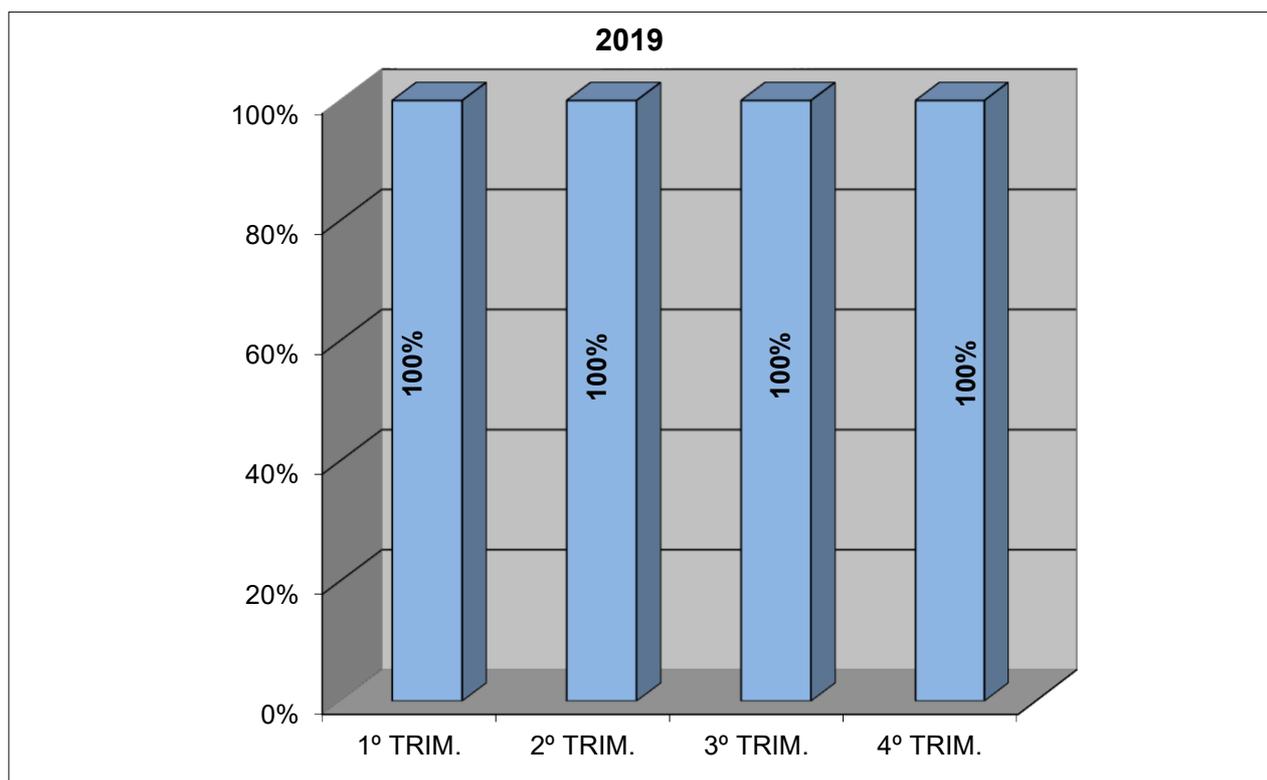
QUEJAS Y RECLAMACIONES	
VALOR UMBRAL	Nº QUEJAS PRESENTADAS
0	0

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



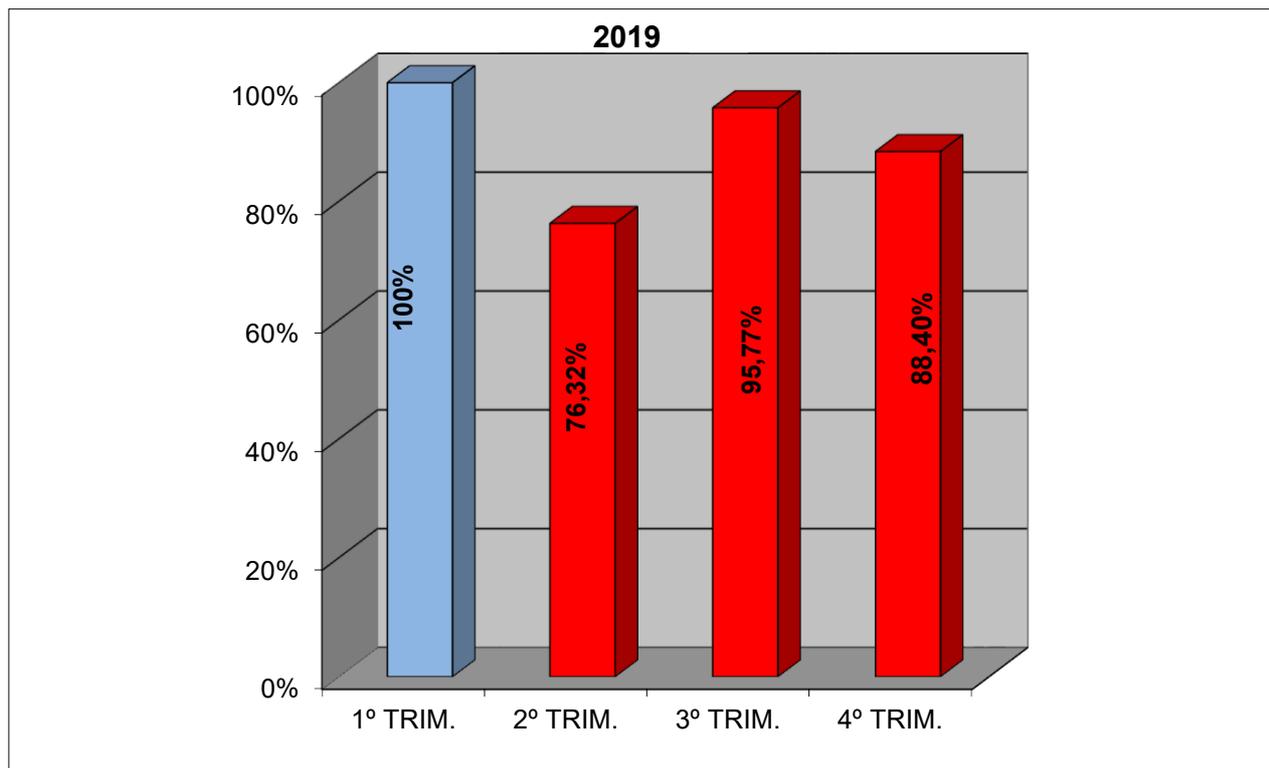
PERIODO	Nº SOLICITUD.	EN PLAZO		FUERA DE PLAZO	
ENERO	11	11	100%	0	0,00%
FEBRERO	9	9	100%	0	0,00%
MARZO	3	3	100%	0	0,00%
1º TRIM.	23	23	100%	0	0,00%
ABRIL	6	6	100%	0	0,00%
MAYO	20	20	100%	0	0,00%
JUNIO	17	17	100%	0	0,00%
2º TRIM.	43	43	100%	0	0,00%
JULIO	22	22	100%	0	0,00%
AGOSTO	31	31	100%	0	0,00%
SEPT.	47	47	100%	0	0,00%
3º TRIM.	100	100	100%	0	0,00%
OCTUBRE	35	35	100%	0	0%
NOVIEMBRE	24	24	100%	0	0%
DICIEMBRE	12	12	100%	0	0%
4º TRIM.	71	71	100%	0	0,00%

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	15	15	100,00%	0	0,00%
FEBRERO	38	38	100,00%	0	0,00%
MARZO	25	25	100,00%	0	0,00%
1º TRIM.	78	78	100,00%	0	0,00%
ABRIL	29	27	93,10%	2	6,90%
MAYO	34	23	67,65%	11	32,35%
JUNIO	13	8	61,54%	5	38,46%
2º TRIM.	76	58	76,32%	18	23,68%
JULIO	24	21	87,50%	3	12,50%
AGOSTO	18	18	100,00%	0	0,00%
SEPT.	29	29	100,00%	0	0,00%
3º TRIM.	71	68	95,77%	3	4,23%
OCTUBRE	28	21	75,00%	7	25,00%
NOVIEMBRE	21	20	95,24%	1	4,76%
DICIEMBRE	20	20	100,00%	0	0,00%
4º TRIM.	69	61	88,40%	8	11,60%

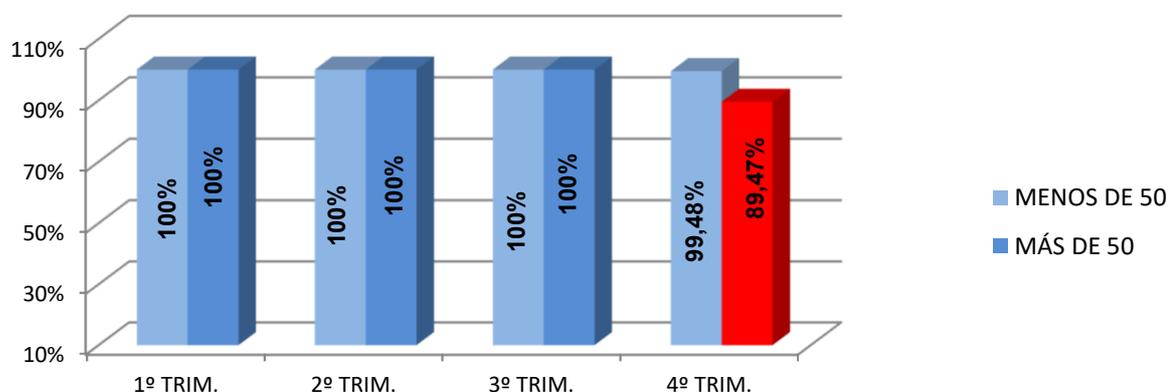
COMPROMISO Nº 3.1.

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, 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 COPIAS REALIZADAS EN PLAZO

2019



PERIODO	Nº SOLICITUDES	MENOS DE 50 COPIAS	EN PLAZO		MÁS DE 50 COPIAS	EN PLAZO	
ENERO	76	68	68	100,00%	8	8	100%
FEBRERO	121	117	117	100,00%	4	4	100%
MARZO	122	97	97	100,00%	25	25	100%
1º TRIM.	319	282	282	100,00%	37	37	100%
ABRIL	104	86	86	100,00%	18	18	100%
MAYO	98	76	76	100,00%	22	22	100%
JUNIO	71	53	53	100,00%	18	18	100%
2º TRIM.	273	215	215	100,00%	58	58	100%
JULIO	82	41	41	100,00%	41	41	100,00%
AGOSTO	50	38	38	100,00%	12	12	100,00%
SEPT.	53	46	46	100,00%	7	7	100,00%
3º TRIM.	185	125	125	100,00%	60	250	100,00%
OCTUBRE	90	77	77	100,00%	13	13	100,00%
NOVIEMBRE	86	68	67	98,53%	18	14	77,78%
DICIEMBRE	54	47	47	100,00%	7	7	100,00%
4º TRIM.	230	192	191	99,48%	38	34	89,47%

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%

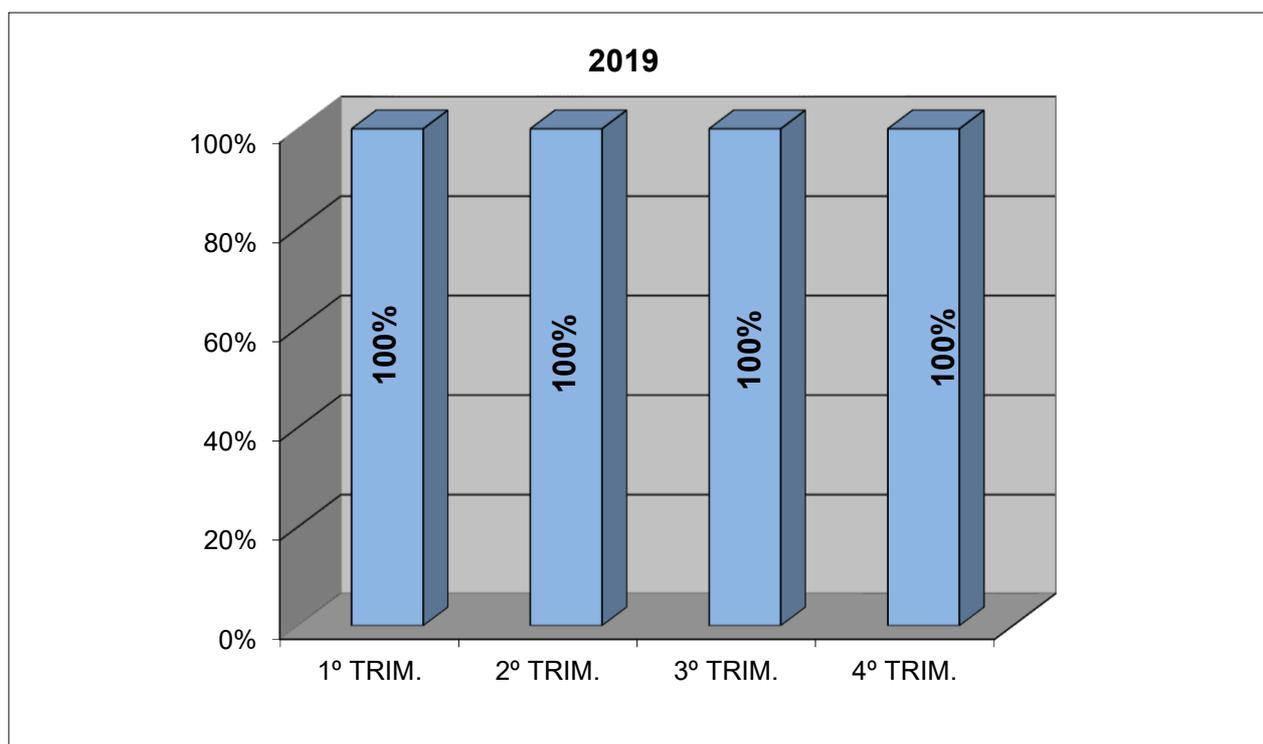
AÑO	Nº VISITAS GUIADAS	Porcentaje de solicitudes contestadas en plazo
2008	6	100%
2009	11	100%
2010	14	100%
2011	14	100%
2012	5	100%
2013	9	100%
2014	2	100%
2015	SIN SERVICIOS	
2016	2	100%
2017	6	100%
2018	3	100%
2019	4	100%

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	4		17		21	21	100%
MARZO			21		21	21	100%
1º TRIM.	4		39		43	43	100%
ABRIL			1		1	1	100%
MAYO	3	2	7		12	12	100%
JUNIO	1	2	3		6	6	100%
2º TRIM.	4	4	11		19	19	100%
JULIO		2			2	2	100%
AGOSTO	1				1	1	100%
SEPT.	4				4	4	100%
3º TRIM.	5	2			7	7	100%
OCTUBRE	2	1	2		5	5	100%
NOVIEMBRE	1	3	2		6	6	100%
DICIEMBRE		1	3		4	4	100%
4º TRIM.	3	5	7		15	15	100%