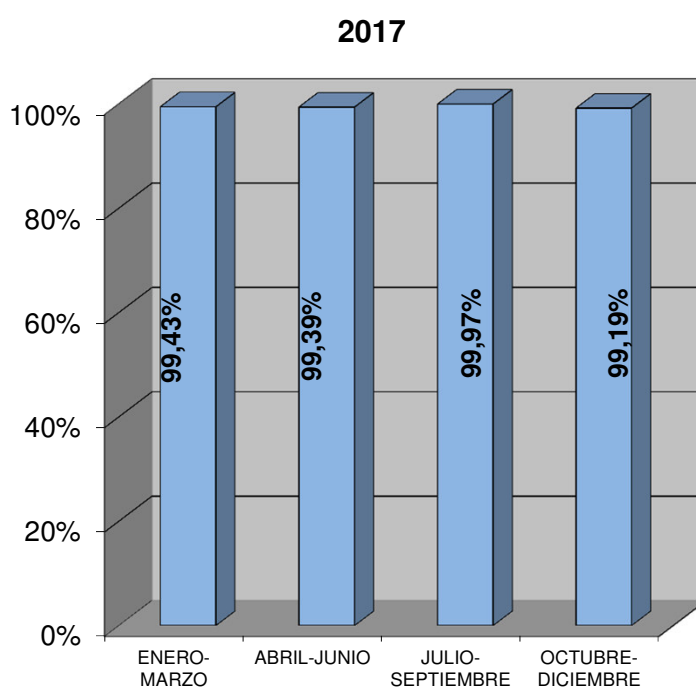


COMPROMISO Nº 1.1.

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%

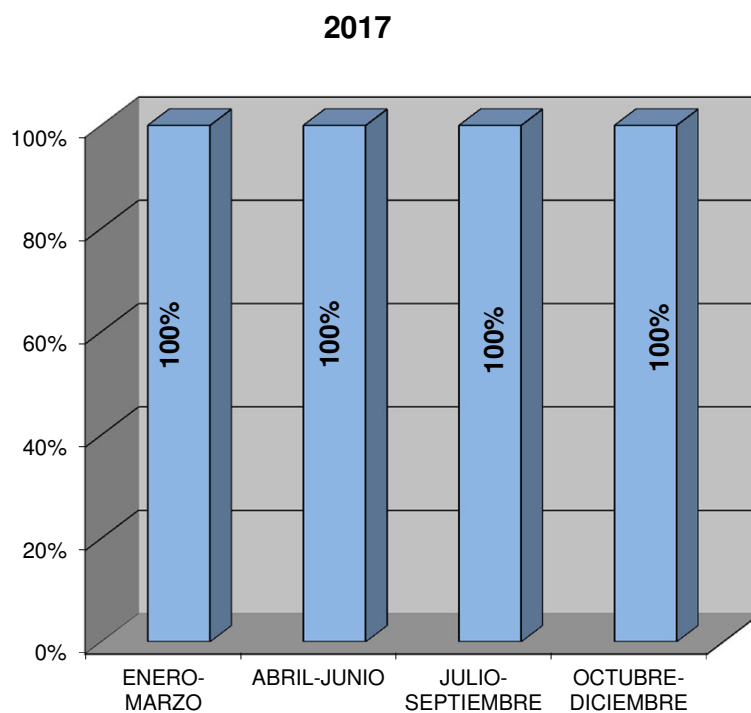


PERIODO	Nº SOLICITUDES	DISPONIBILIDADES				NO RESUELTAS	
		EN PLAZO		FUERA DE PLAZO			
ENERO	1150	1144	99,48%	6	0,52%	0	0,00%
FEBRERO	1543	1526	98,90%	17	1,10%	0	0,00%
MARZO	1722	1720	99,13%	7	0,87%	0	0,00%
1º TRIM.	4415	4390	99,43%	30	0,57%	0	0,00%
ABRIL	1258	1245	98,97%	11	0,87%	2	0,16%
MAYO	1295	1290	99,61%	5	0,39%	0	0,00%
JUNIO	1034	1030	99,61%	4	0,39%	0	0,00%
2º TRIM.	3587	3565	99,39%	20	0,56%	2	0,05%
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%
3º TRIM.	3050	3049	99,97%	1	0,03%	0	0,00%
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%
4º TRIM.	3573	3544	99,19%	29	0,81%	0	0,00%

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%

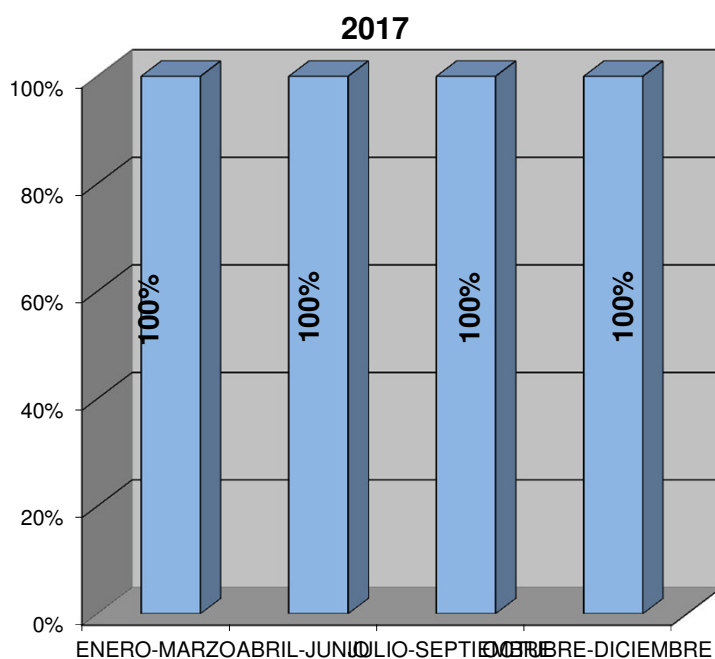
PORCENTAJES DE SOLICITUDES ATENDIDAS DE FORMA INMEDIATA

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

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%

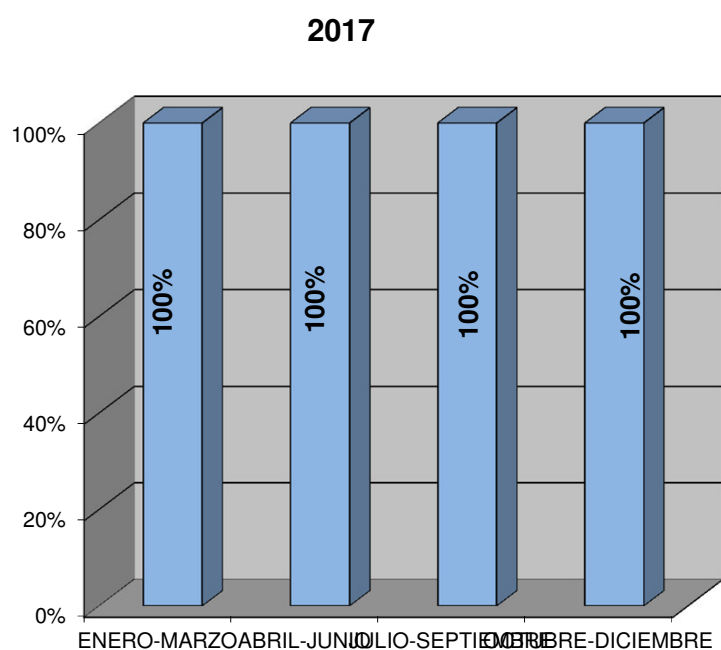
PORCENTAJES DE SOLICITUDES COMUNICADAS EN PLAZO

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

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%
1º TRIM.	83	83	100,00%
ABRIL	6	6	100,00%
MAYO	13	13	100,00%
JUNIO	4	4	100,00%
2º TRIM.	23	23	100,00%
JULIO	13	13	100,00%
AGOSTO	5	5	100,00%
SEPTIEMB.	12	12	100,00%
3º TRIM.	30	30	100,00%
OCTUBRE	37	37	100,00%
NOVIEMBRE	24	24	100,00%
DICIEMBRE	17	17	100,00%
4º TRIM.	78	78	100,00%

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 2017* (EJERCICIO 2016)

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

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 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%

MEDIA VALORACIÓN	4,61	MEDIA VALORACIÓN	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

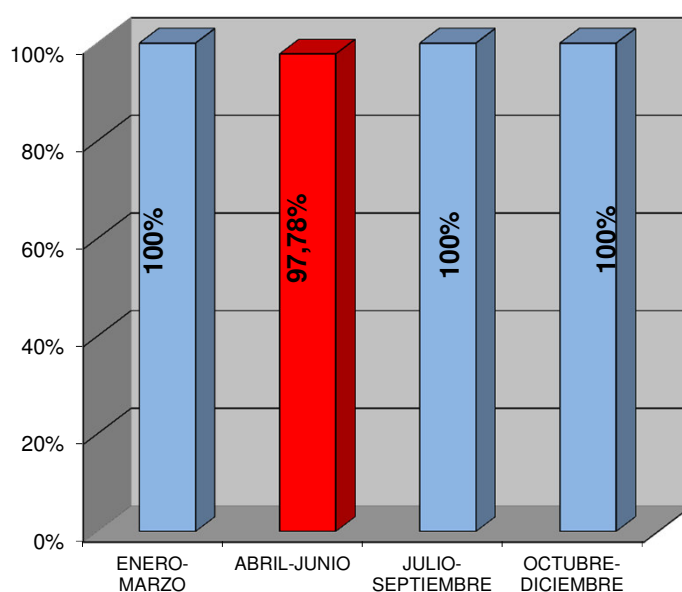
COMPROMISO Nº 2.1.

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

2017



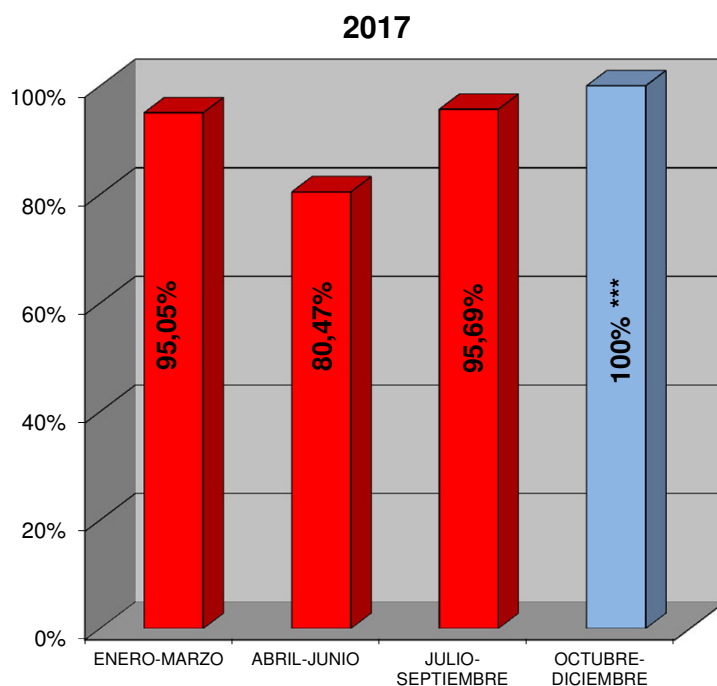
PERIODO	Nº SOLICITUDES	EN PLAZO		FUERA DE PLAZO	
ENERO	29	29	100,00%	0	0,00%
FEBRERO	55	55	100,00%	0	0,00%
MARZO	33	33	100,00%	0	0,00%
1º TRIM.	117	117	100,00%	0	0,00%
ABRIL	9	9	100,00%	0	0,00%
MAYO	21	20	95,24%	1	4,76%
JUNIO	15	15	100,00%	0	0,00%
2º TRIM.	45	44	97,78%	1	2,22%
JULIO	12	12	100,00%	0	0,00%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



*** 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%
1º TRIM.	222	211	93,17%	10	6,83%
ABRIL	29	27	93,10%	2	6,90%
MAYO	56	41	73,21%	15	26,79%
JUNIO	43	35	81,40%	8	18,60%
2º TRIM.	128	103	80,47%	25	19,53%
JULIO	41	36	87,80%	5	12,20%
AGOSTO	30	30	100,00%	0	0,00%
SEPTIEMB.	45	45	100,00%	0	0,00%
3º TRIM.	116	111	95,69%	0	0,00%
OCTUBRE	47	47	100,00%	0	0,00%
NOVIEMBRE	72	72	100,00%	0	0,00%
DICIEMBRE	76	76	100,00%	0	0,00%
4º TRIM.	195	195	100,00%	0	0,00%

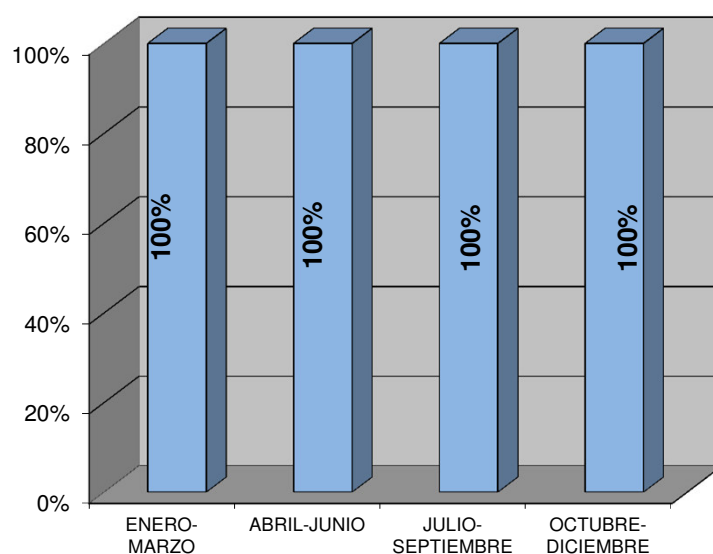
COMPROMISO Nº 3.1.

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

2017



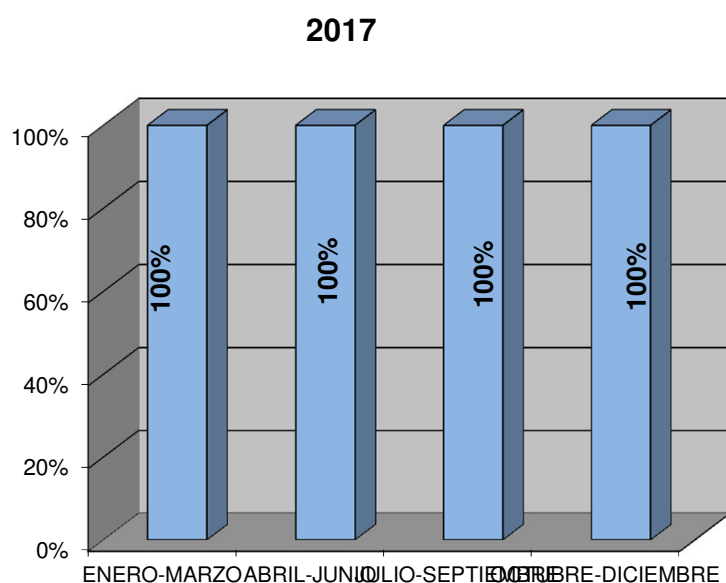
PERIODO	Nº PETICIONES	MENOS DE 50 COPIAS	MÁS DE 50 COPIAS	EN PLAZO	
ENERO	1	1	0	1	100,00%
FEBRERO	11	11	0	11	100,00%
DICIEMBRE	20	20	0	20	100,00%
1º TRIM.	32	32	0	32	100,00%
ABRIL	10	10	0	10	100,00%
MAYO	5	5	0	5	100,00%
JUNIO	6	6	0	6	100,00%
2º TRIM.	21	21	0	21	100,00%
JULIO	1	1	0	1	100,00%
AGOSTO	1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

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

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%

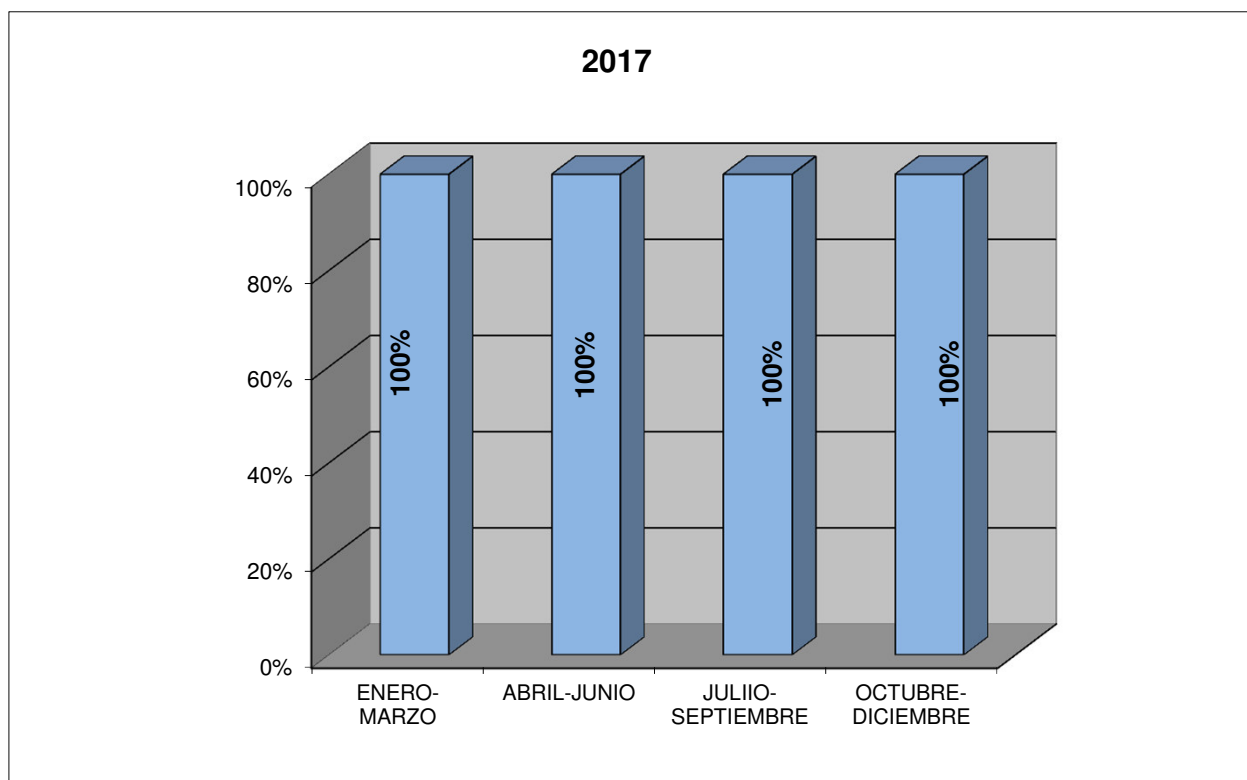
AÑO	Nº VISITAS GUIADAS	Porcentaje de solicitudes contestadas en plazo
2008	6	100%
2009	11	100%
2010	14	100%
2011	14	100%
2012	5	100%
2013	9	100%
2014	2	100%
2015		
2016	2	100%
2017	6	100%

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



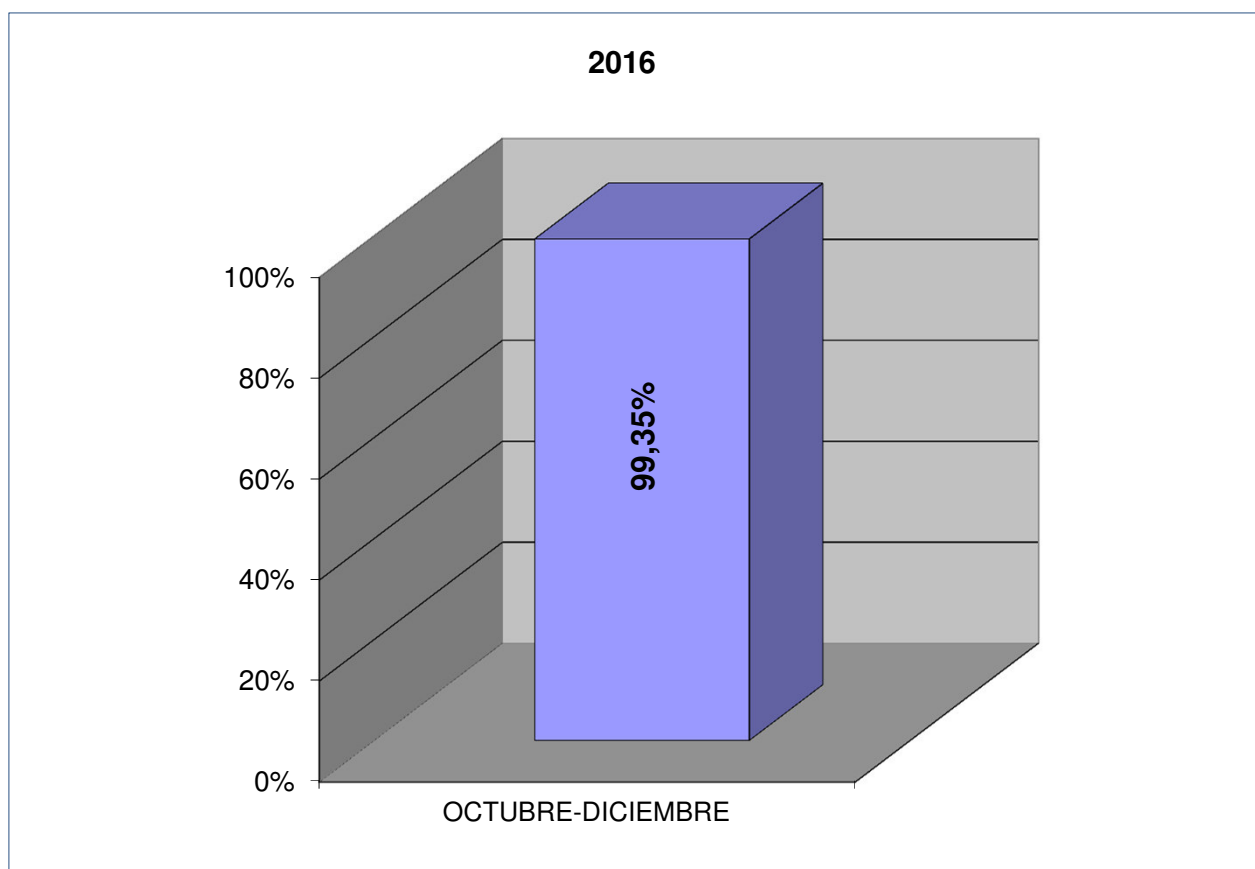
PERIODO	SALÓN DE ACTOS	SALA REUNIONES	AULA	SALA EXPOSIC.	TOTAL SOLICITUD.	EN PLAZO	
ENERO							
FEBRERO	1				1	1	100,00%
MARZO							
1º TRIM.	1				1	1	100,00%
ABRIL	3		4		7	7	100,00%
MAYO	7		7		14	14	100,00%
JUNIO	2		5		7	7	100,00%
2º TRIM.	12		16		28	28	100%
JULIO							
AGOSTO			2		2	2	100,00%
SEPTIEMBRE	1		5		6	6	100,00%
3º TRIM.	1		7		8	8	100,00%
OCTUBRE	1		2		3	3	100,00%
NOVIEMBRE	3	1			4	4	100,00%
DICIEMBRE	1				1	1	100,00%
4º TRIM.	5	1	2		8	8	100,00%

COMPROMISO Nº 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.

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

PORCENTAJES DE DISPONIBILIDADES EN PLAZO



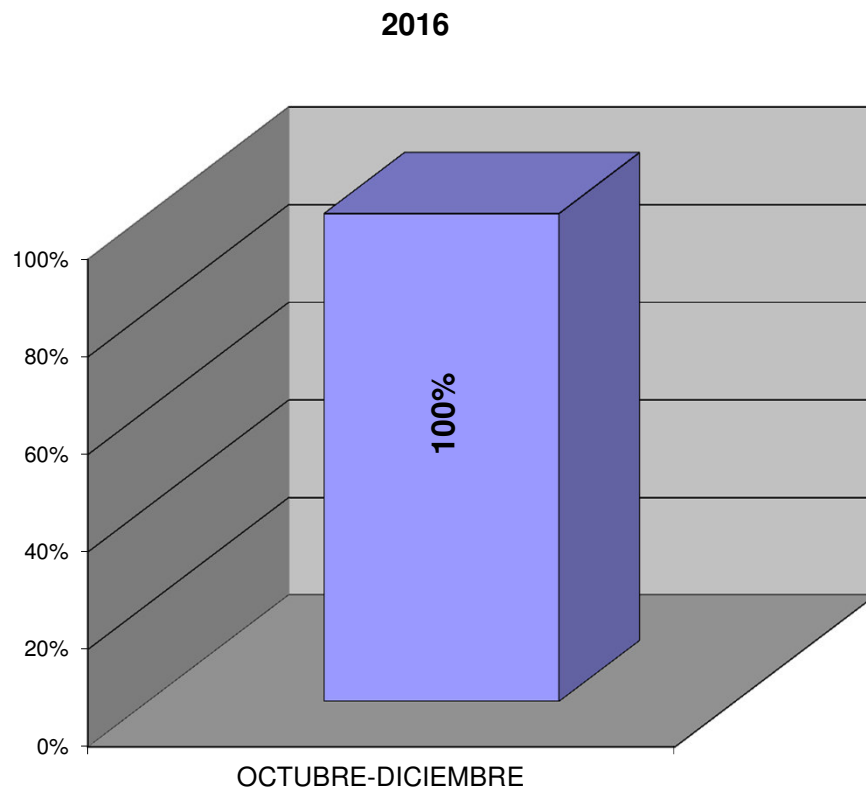
PERIODO	Nº SOLICITUDES	DISPONIBILIDADES				NO RESUELTAS	
		EN PLAZO		FUERA DE PLAZO			
OCT.	1332	1327	99,62%	4	0,30%	1	0,08%
NOV.	1382	1371	99,20%	9	0,65%	2	0,14%
DIC.	807	800	99,13%	7	0,87%	0	0,00%
4º TRIM.	3521	3498	99,35%	20	0,57%	3	0,08%

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



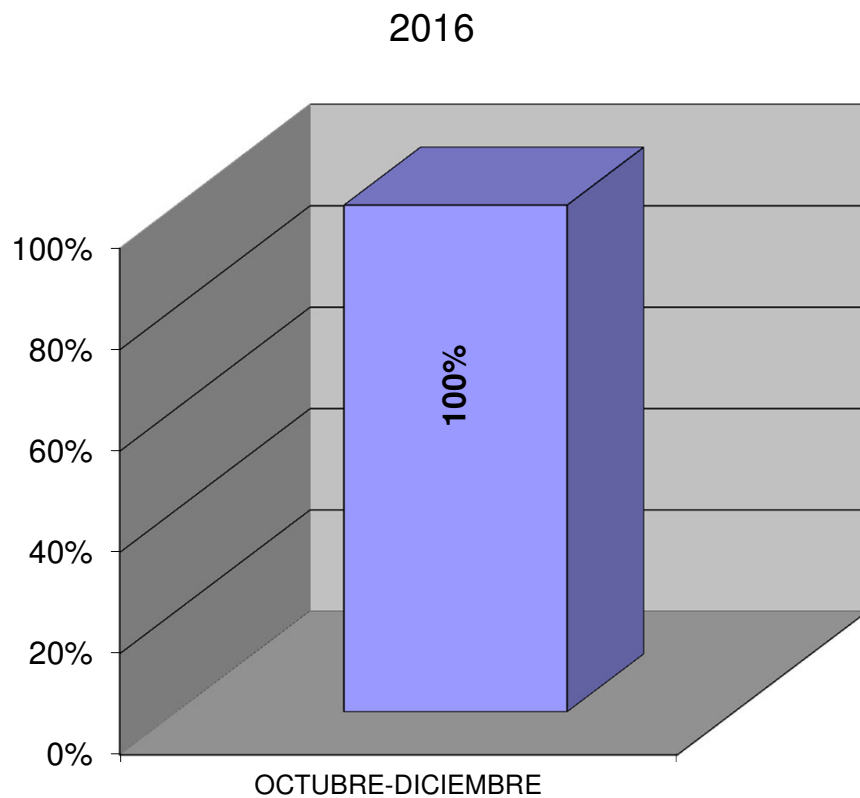
PERIODO	Nº SOLICITUDES	EN PLAZO		FUERA DE PLAZO	
OCT.	63	63	100,00%	0	0,00%
NOV.	69	69	100,00%	0	0,00%
DIC.	87	87	100,00%	0	0,00%
4º TRIM.	219	219	100,00%	0	0,00%

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



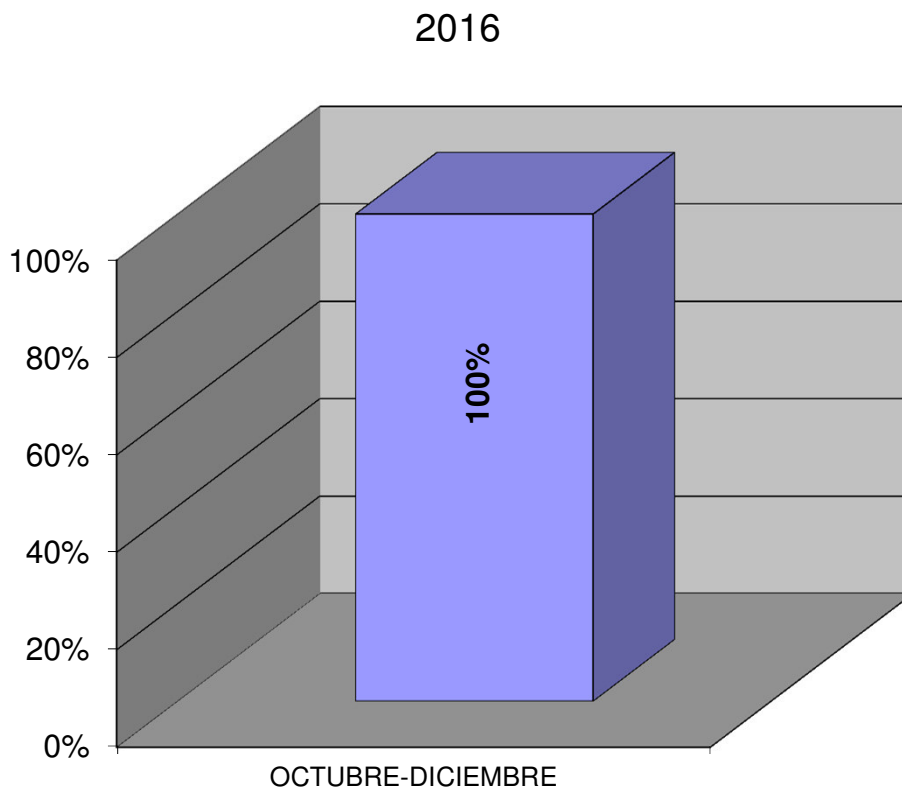
PERIODO	Nº COMUNIC.	EN PLAZO		FUERA DE PLAZO	
OCT.	4	4	100%	0	0%
NOV.	6	6	100%	0	0%
DIC.	7	7	100%	0	0%
4º TRIM.	17	17	100%	0	0

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		FUERA DE PLAZO	
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%

* N° de usuarios que han contestado a la pregunta correspondiente.

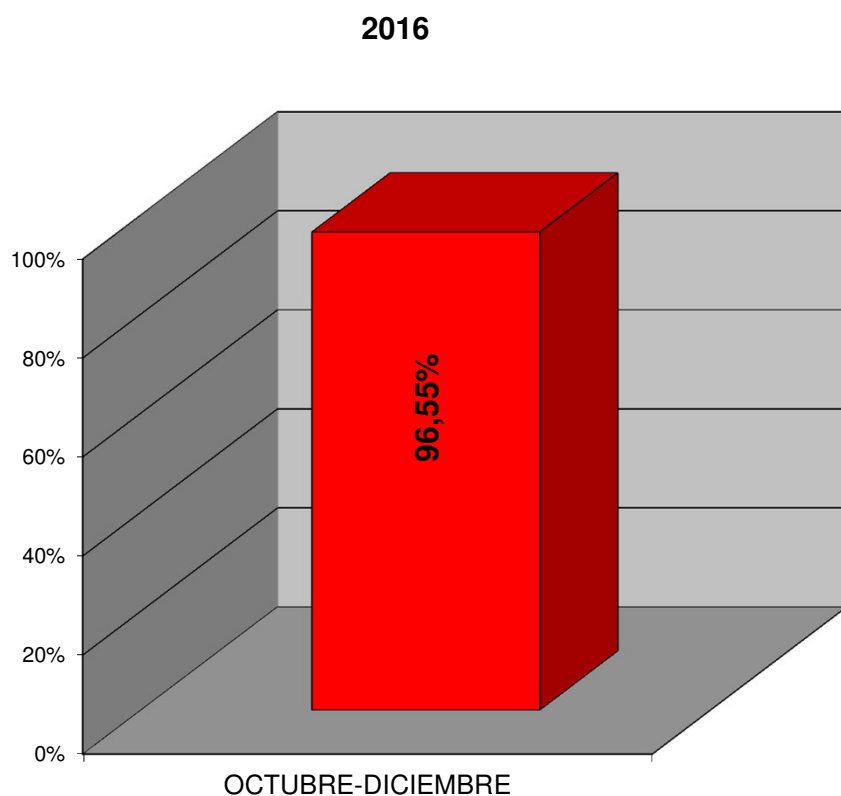
QUEJAS Y RECLAMACIONES	
VALOR UMBRAL	Nº QUEJAS PRESENTADAS
0	0

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



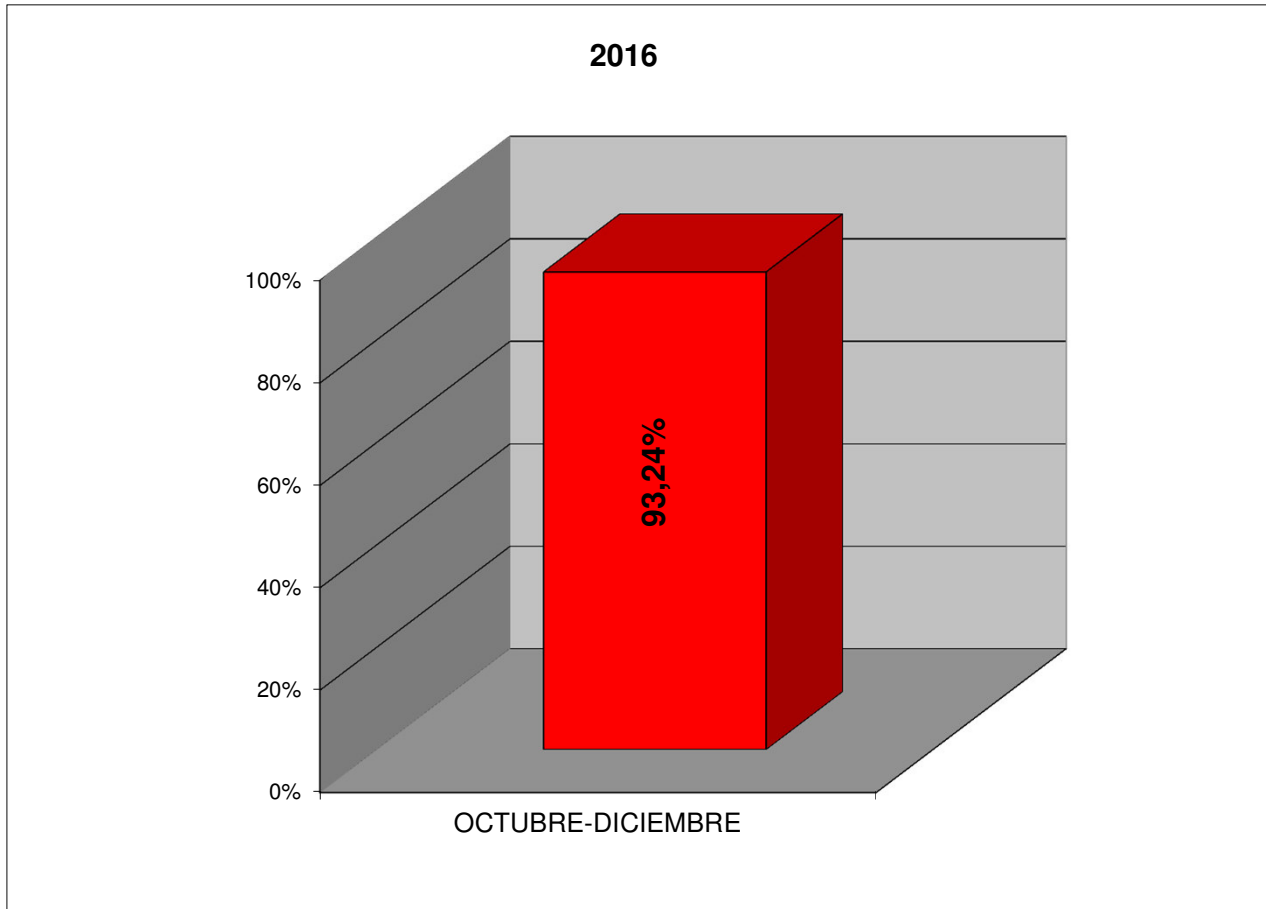
PERIODO	Nº SOLICITUDES	EN PLAZO		FUERA DE PLAZO	
OCT.	26	26	100,00%	0	0,00%
NOV.	23	21	91,30%	2	8,70%
DIC.	9	9	100,00%	0	0,00%
4º TRIM.	58	56	96,55%	2	3,45%

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



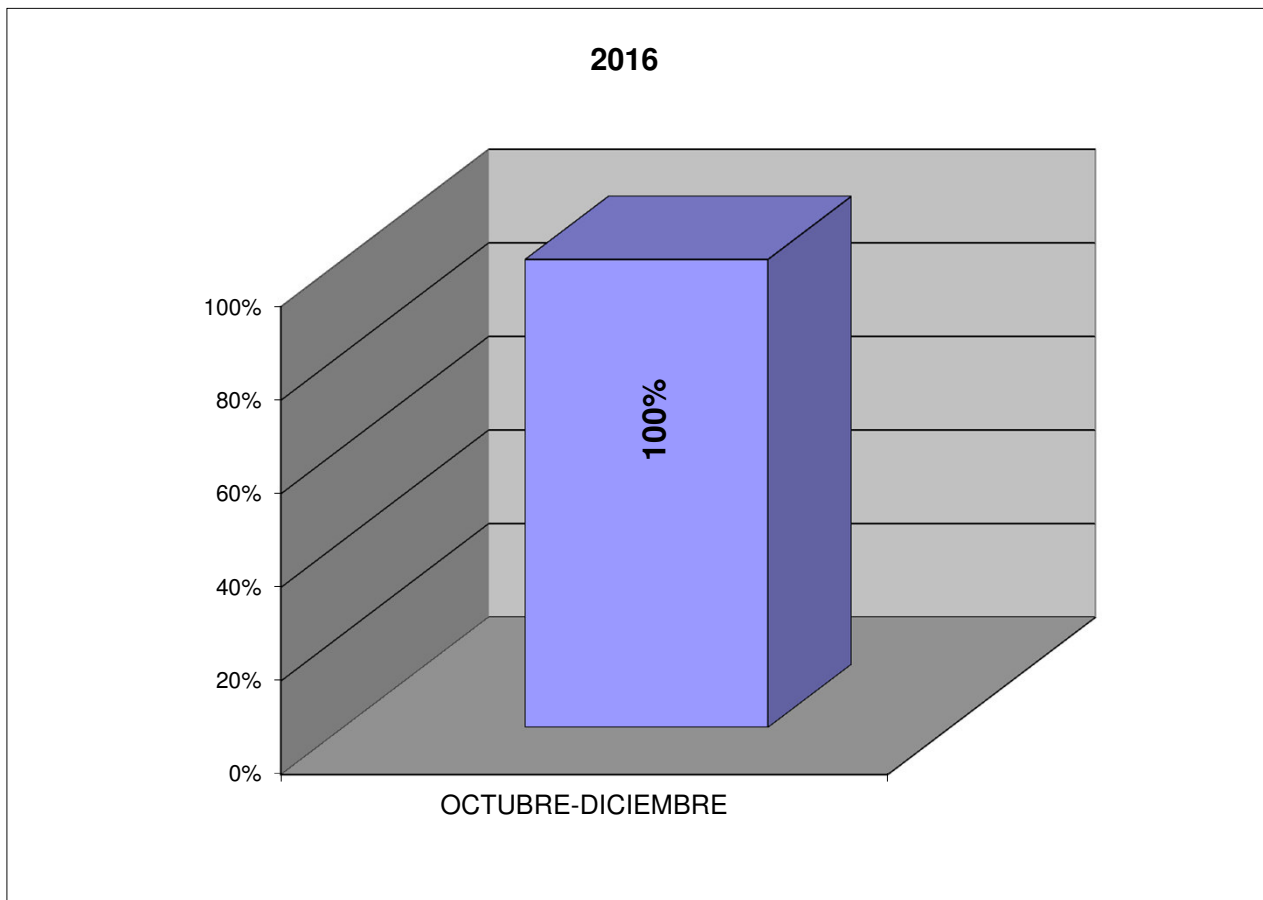
PERIODO	Nº TRANSF.	EN PLAZO		FUERA DE PLAZO	
OCT.	32	31	96,87%	1	0,13%
NOV.	69	63	91,30%	6	8,70%
DIC.	47	44	93,62%	3	6,38%
4º TRIM.	148	138	93,24%	10	6,76%

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



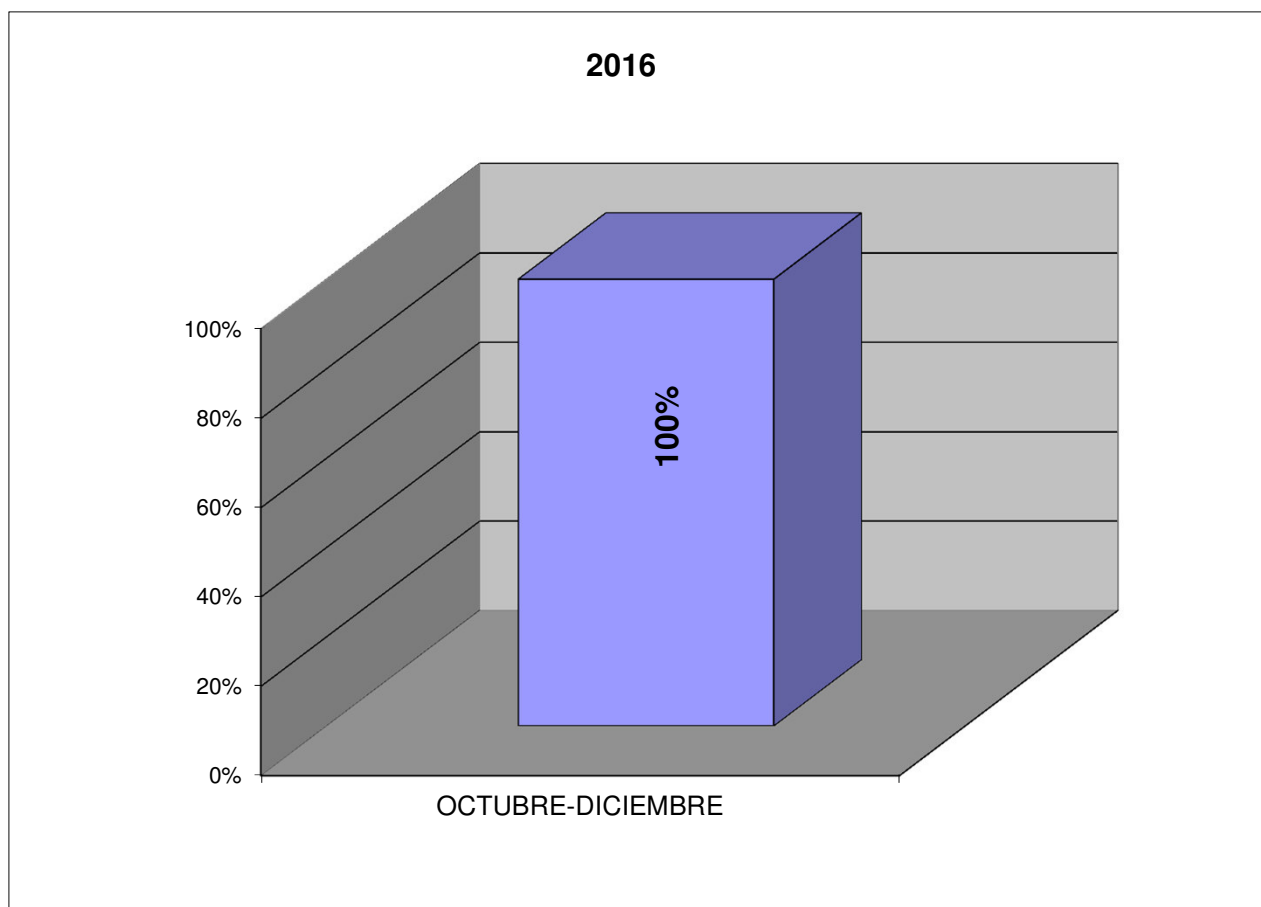
PERIODO	Nº PETICIONES	MENOS DE 50 COPIAS	MÁS DE 50 COPIAS	EN PLAZO		FUERA DE PLAZO	
OCT.	11	7	4	11	100,00%	0	0,00%
NOV.	8	8	0	8	100,00%	0	0,00%
DIC.	7	7	0	7	100,00%	0	0,00%
4º TRIM.	26	22	4	26	100,00%	0	0,00%

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%

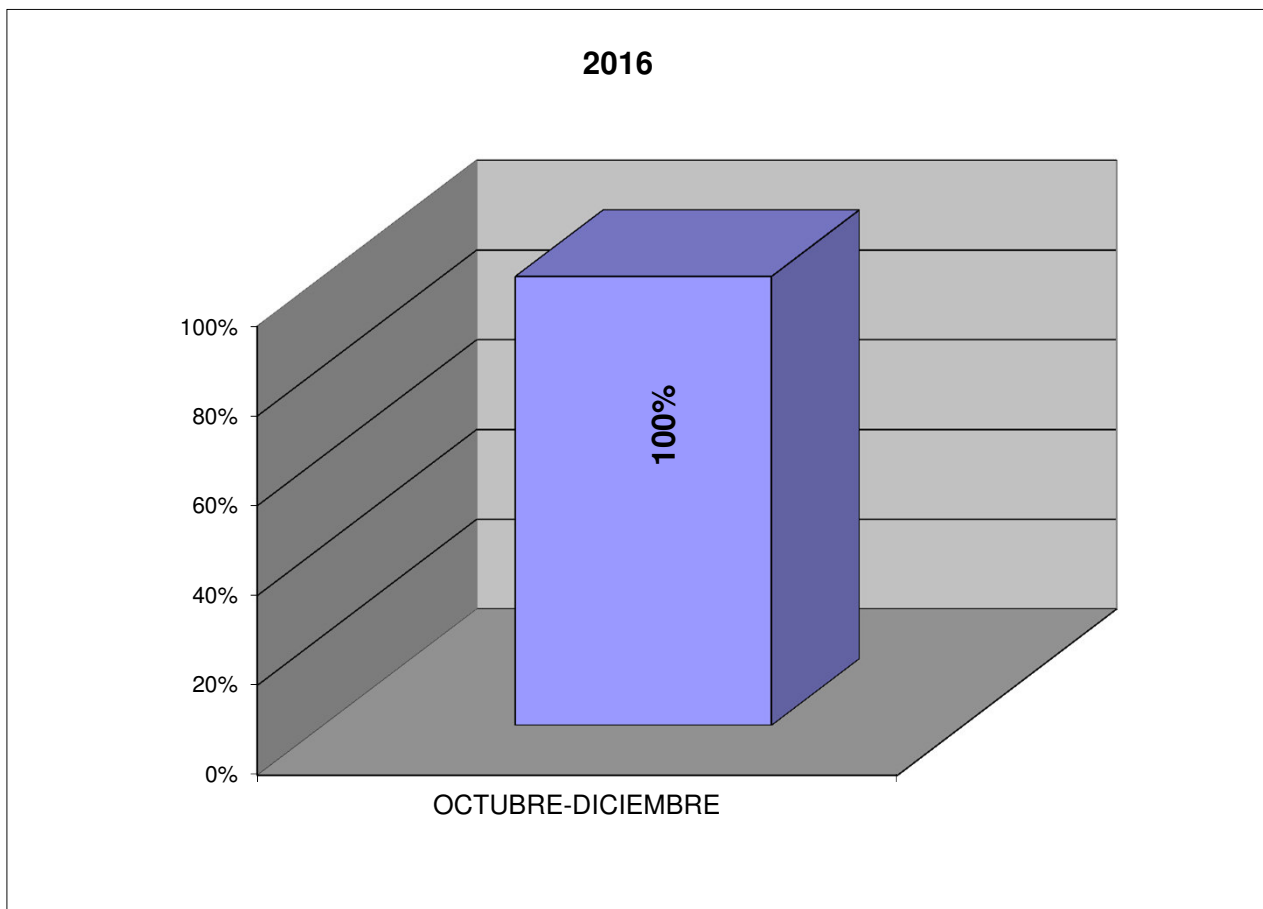
AÑO	Nº VISITAS GUIADAS	Porcentaje de solicitudes contestadas en plazo
2008	6	100%
2009	11	100%
2010	14	100%
2011	14	100%
2012	5	100%
2013	9	100%
2014	2	100%
2015		
2016	2	100%

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%

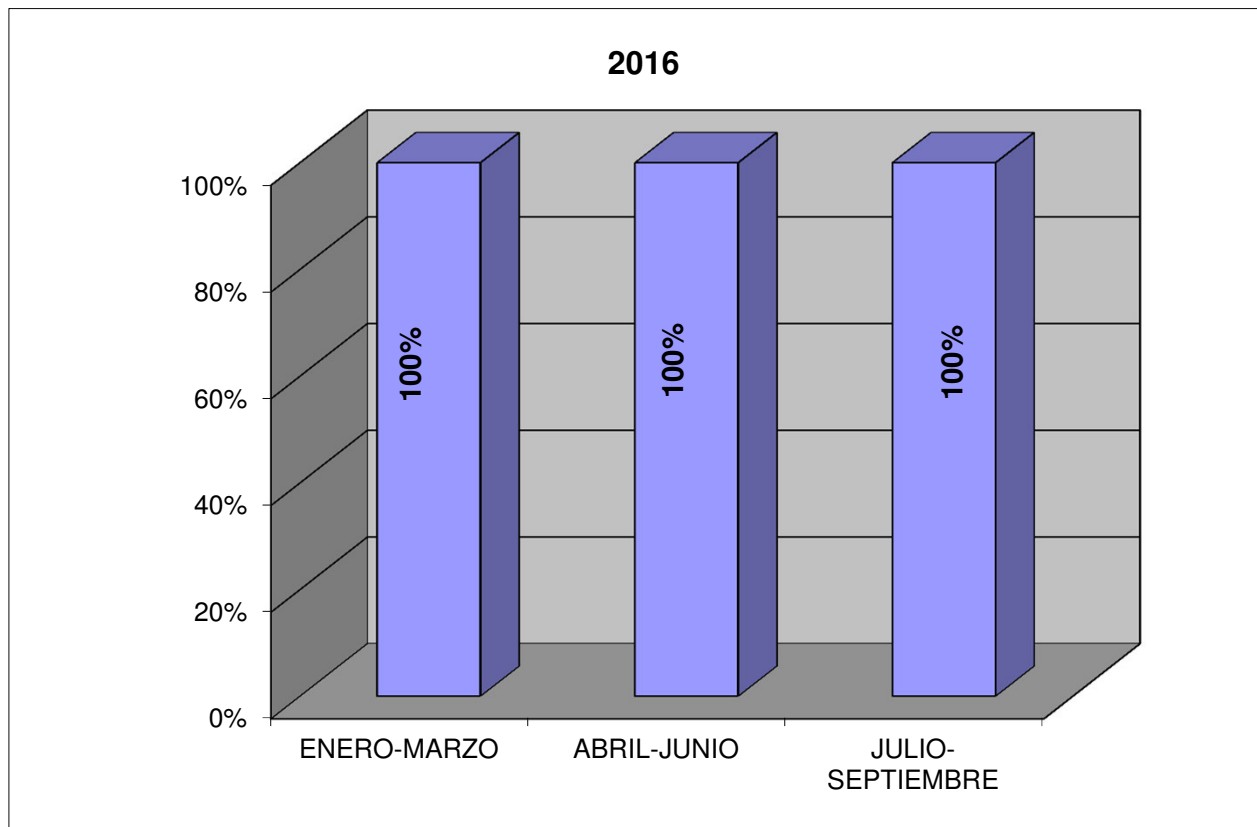
COMPROMISO N° 1.1.

Información inmediata sobre el acceso, consulta y servicios que ofrece el
Archivo de Castilla-La Mancha

INDICADOR: N° de respuestas inmediatas. Porcentaje sobre el total

ESTÁNDAR: 100%

PORCENTAJES DE RESPUESTAS INMEDIATAS



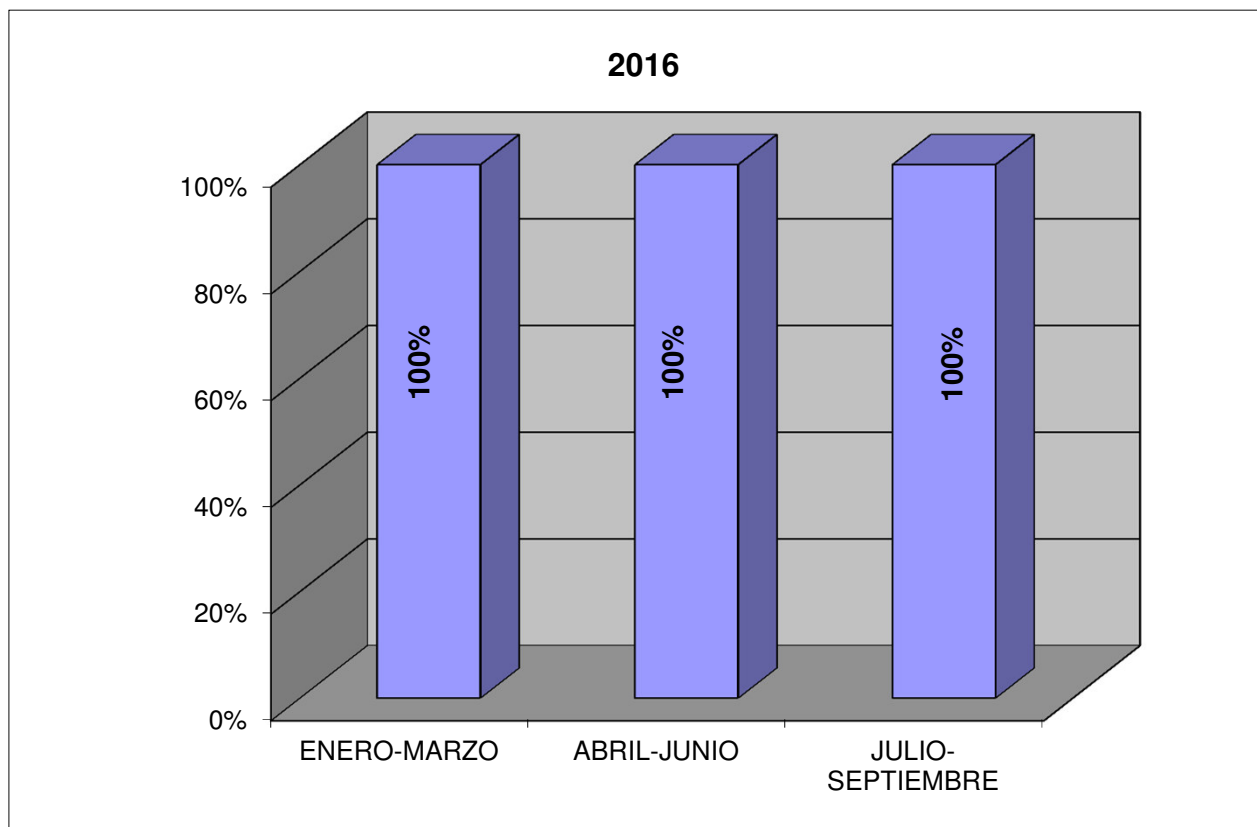
COMPROMISO N° 1.2.

La comunicación de aquellos otros 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 7 días

INDICADOR: N° de solicitudes comunicadas en plazo. Porcentaje sobre el total

ESTÁNDAR: 100%

PORCENTAJES DE INFORMES ELABORADOS Y COMUNICADOS EN PLAZO



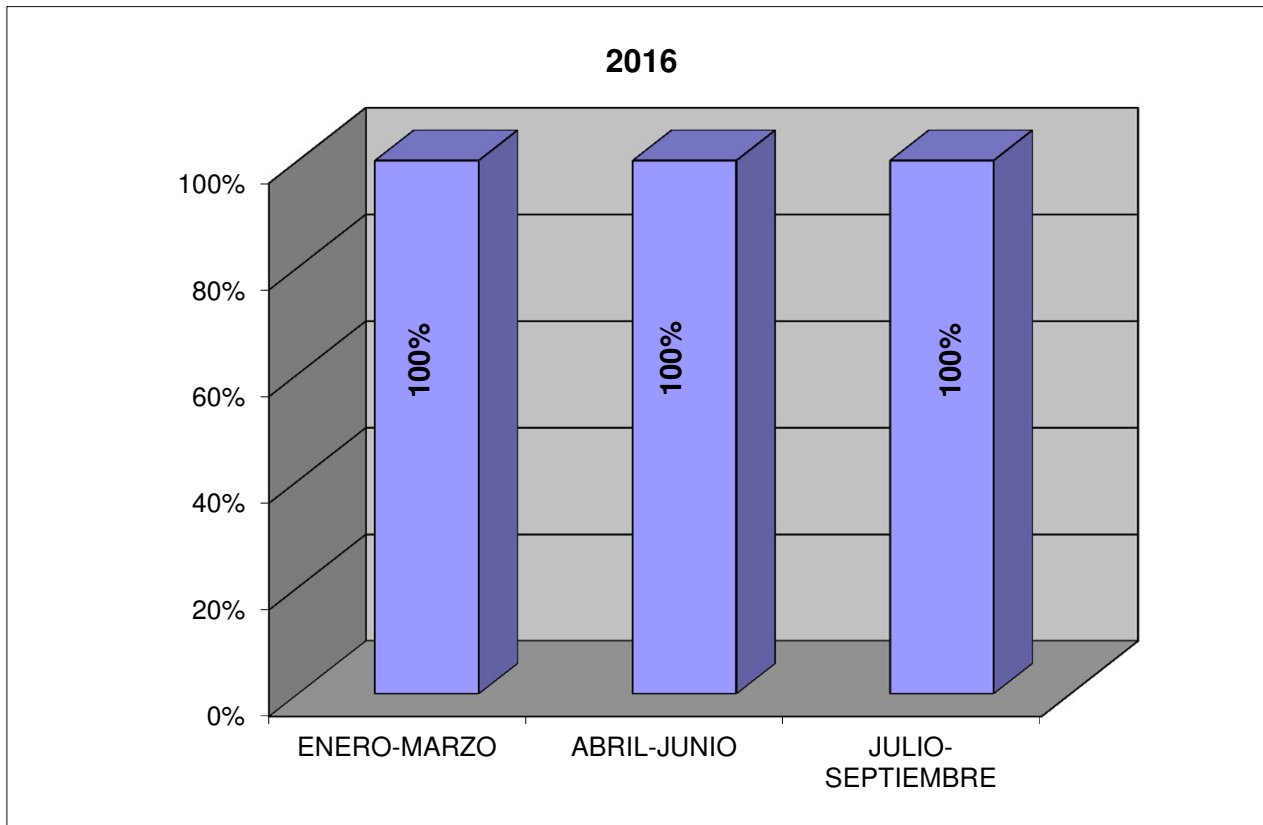
COMPROMISO N° 1.3.

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: N° de solicitudes comunicadas en plazo. Porcentaje sobre el total

ESTÁNDAR: 100%

PORCENTAJES DE COMUNICACIONES EN PLAZO



COMPROMISO N° 1.4.

Atención personalizada utilizando un lenguaje adecuado al usuario o usuaria, obteniendo una valoración media igual o superior a 3 sobre 5 en la encuesta de satisfacción a este respecto

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 VALORACION		4,49		MEDIA VALORACION		4,56	

*Encuesta realizada durante los meses de febrero-marzo de 2016

QUEJAS Y RECLAMACIONES	
VALOR UMBRAL	Nº QUEJAS PRESENTADAS
0	0

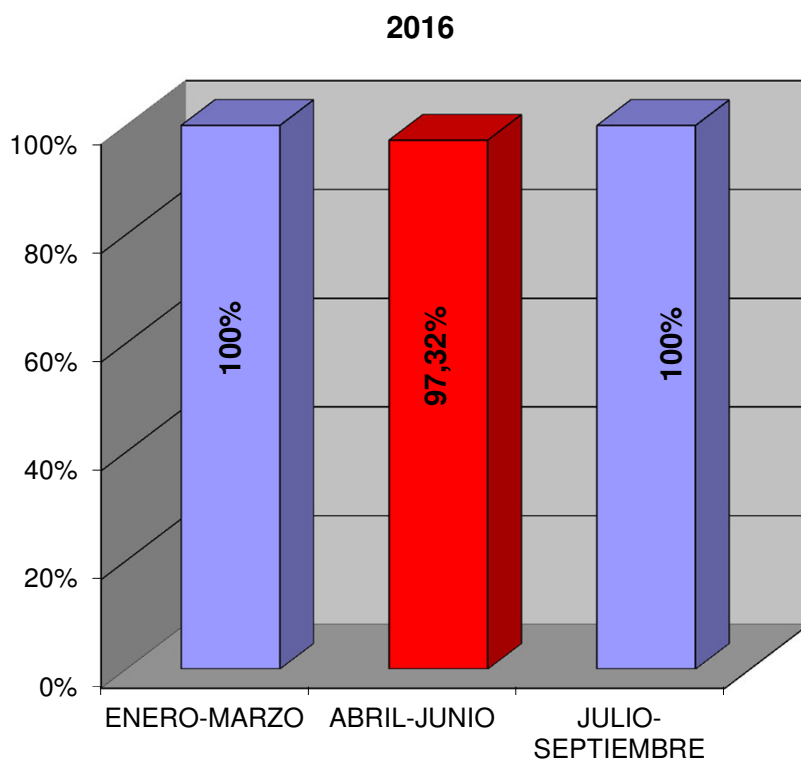
COMPROMISO Nº 2.1.

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 15 días

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

ESTÁNDAR: 100%

PORCENTAJES DE SOLICITUDES DE ASESORAMIENTO TÉCNICO ATENDIDAS EN PLAZO



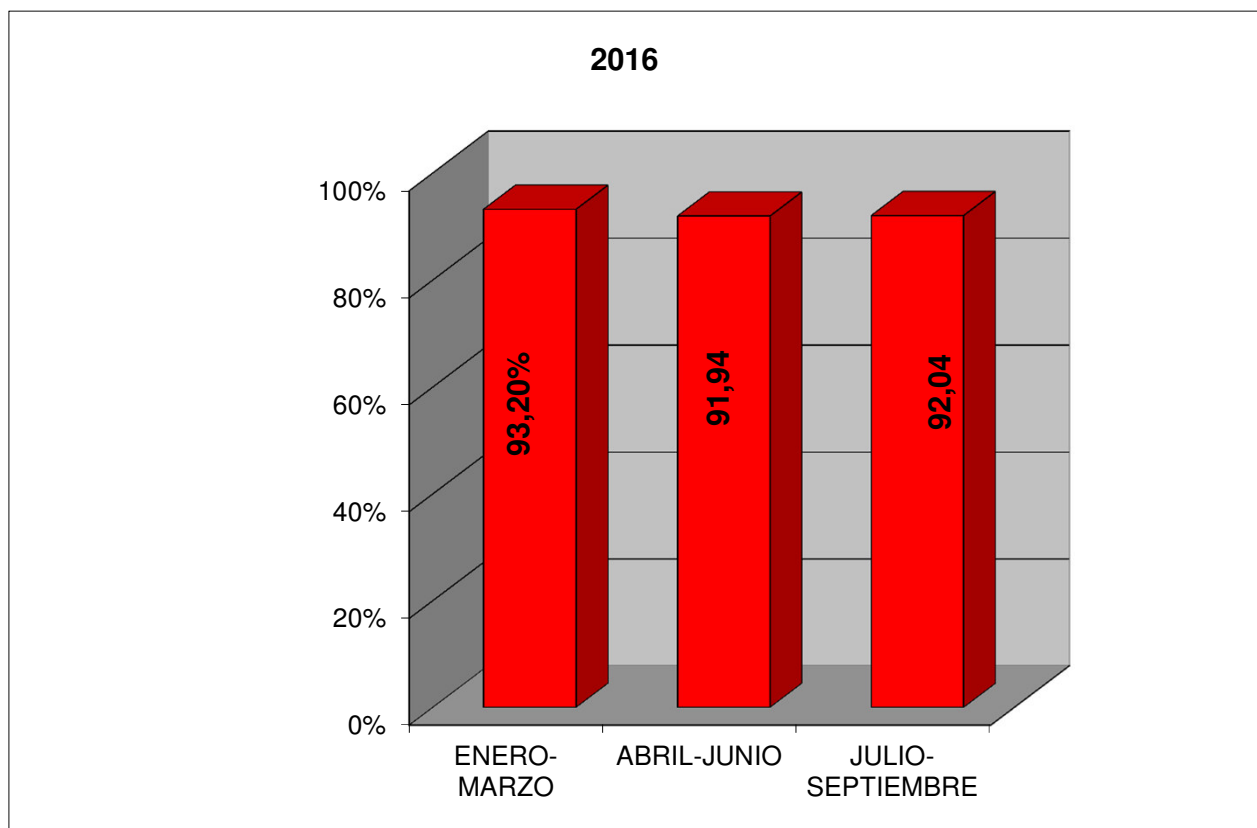
COMPROMISO Nº 2.2.

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 15 días, 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



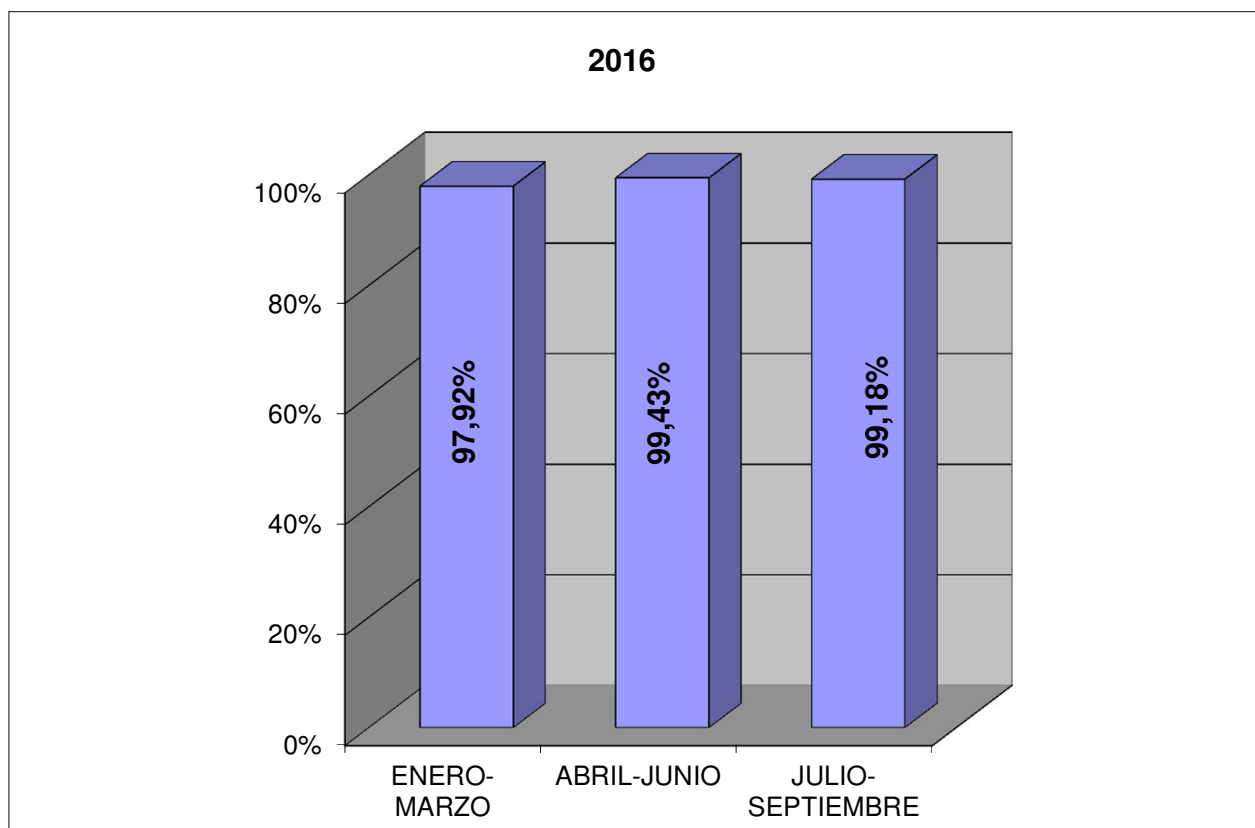
COMPROMISO Nº 3.1.

La disponibilidad para la consulta o préstamo de cualquier documento registrado y depositado en los archivos centrales de las Consejerías, Delegaciones Provinciales, Servicios Periféricos y Organismos Autónomos y 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 7 días desde la fecha de solicitud.

INDICADORES: Nº de documentos disponibles en plazo. Porcentaje sobre el total

ESTÁNDAR: 95%

PORCENTAJES DE DISPONIBILIDADES EN PLAZO



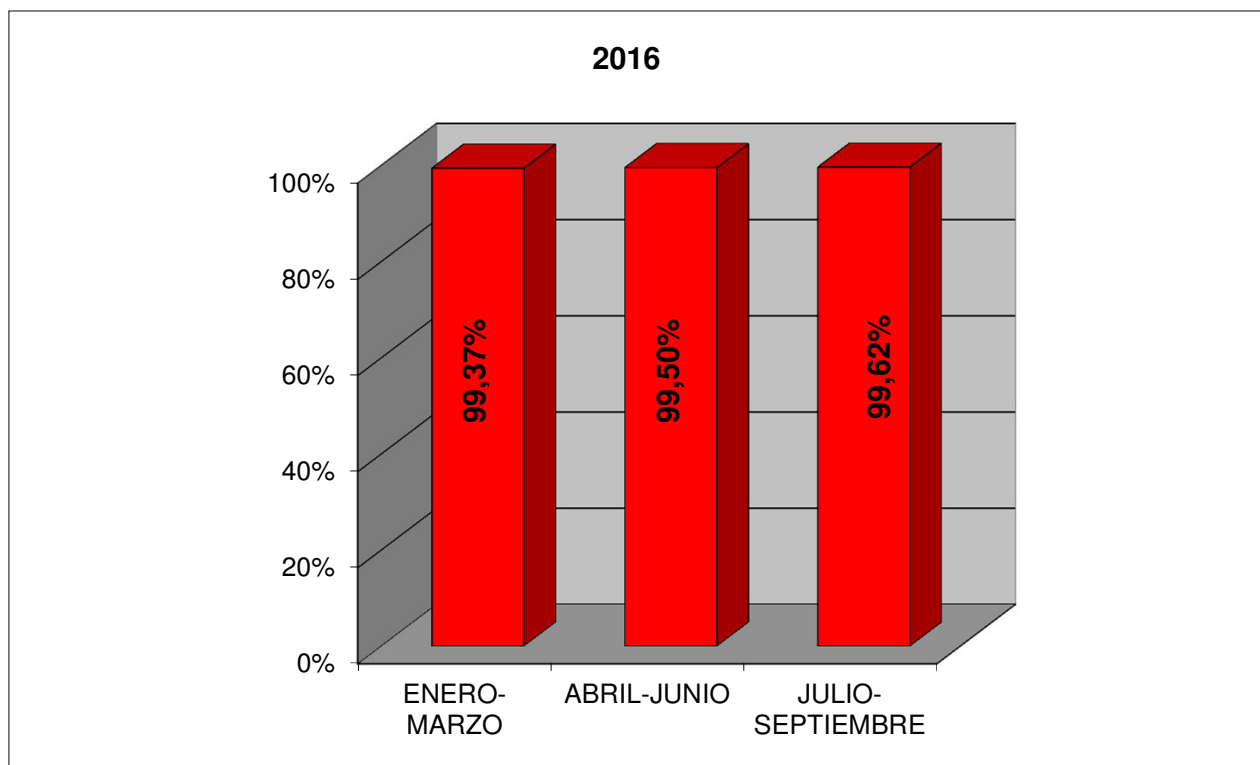
COMPROMISO Nº 3.2.

Las solicitudes 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



COMPROMISO N° 3.3.

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 3 sobre 5 en la encuesta de satisfacción a este respecto

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

QUEJAS Y RECLAMACIONES	
VALOR UMBRAL	Nº QUEJAS PRESENTADAS
0	0

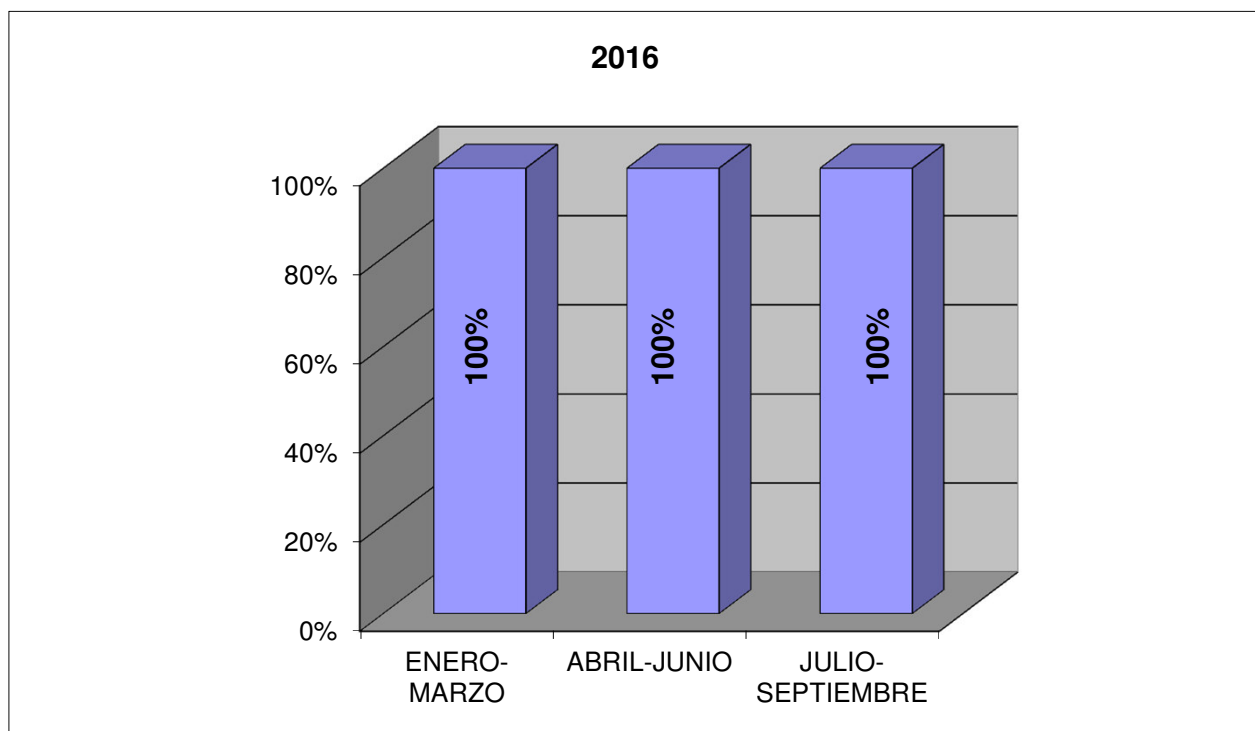
COMPROMISO N° 4.1.

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 copias facilitadas en plazo. Porcentaje sobre el total

ESTÁNDAR: 95%

PORCENTAJES DE FOTOCOPIAS REALIZADAS EN PLAZO

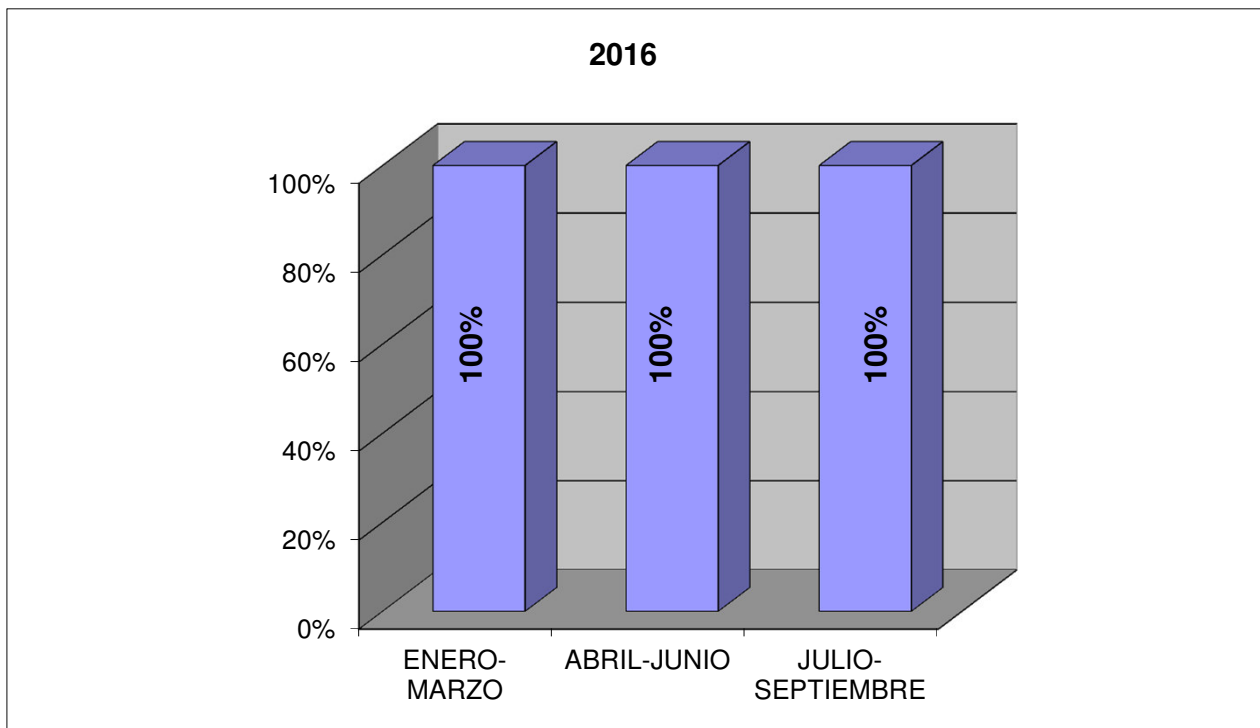


COMPROMISO N° 4.2.

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 7 días hábiles

INDICADORES: N° de copias facilitadas en plazo. Porcentaje sobre el total
ESTÁNDAR: 95%

PORCENTAJES DE COPIAS DIGITALIZADAS REALIZADAS EN PLAZO



COMPROMISO Nº 5.1.

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%

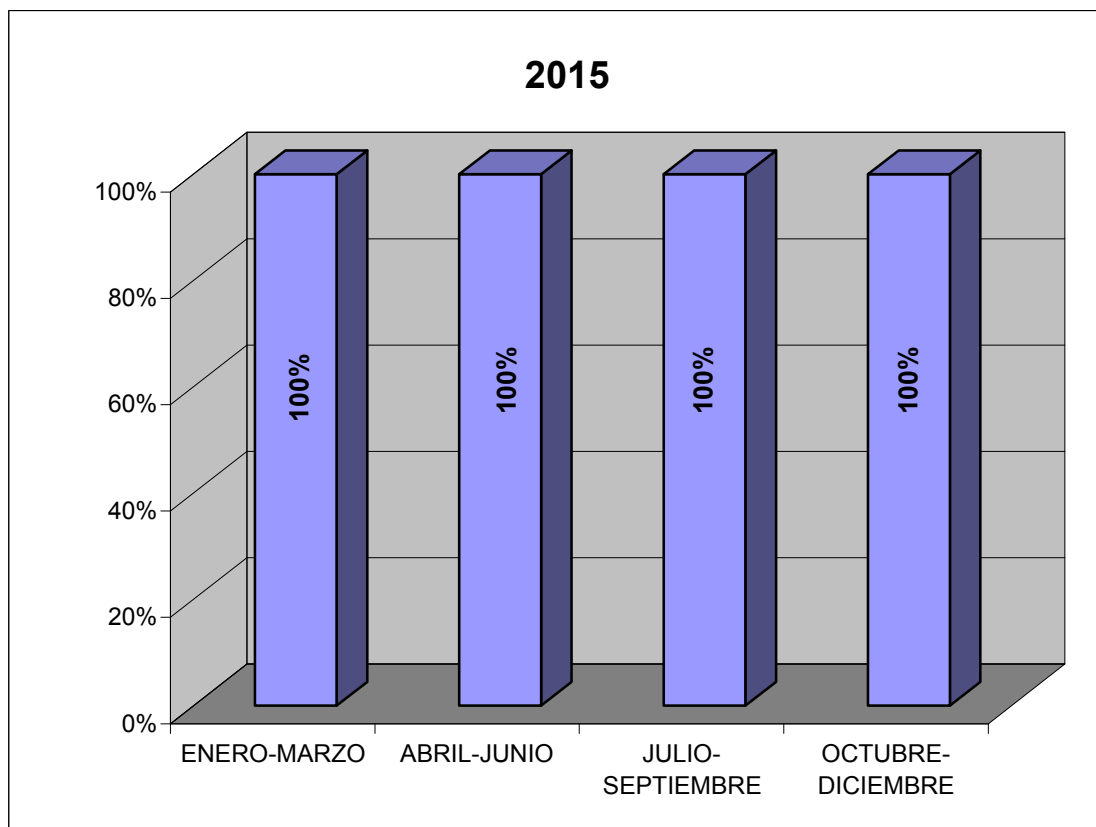
COMPROMISO N° 1.1.

Información inmediata sobre el acceso, consulta y servicios que ofrece el
Archivo de Castilla-La Mancha

INDICADOR: N° de respuestas inmediatas. Porcentaje sobre el total

ESTÁNDAR: 100%

PORCENTAJES DE RESPUESTAS INMEDIATAS



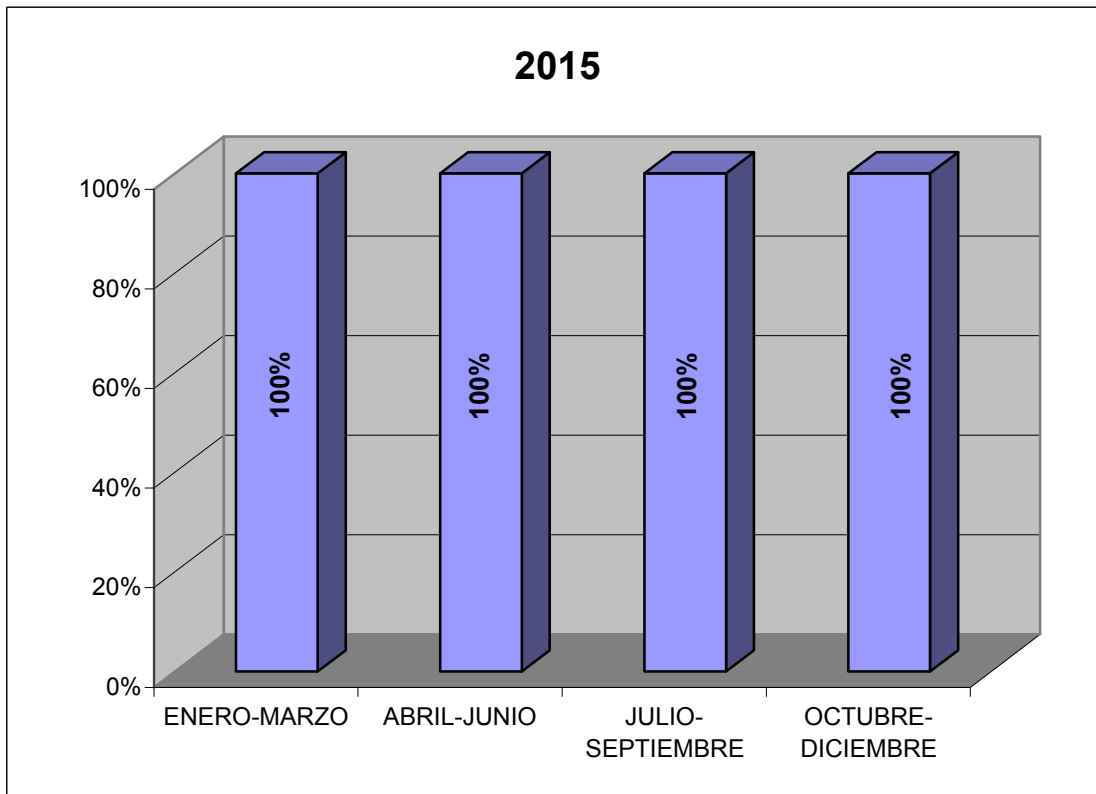
COMPROMISO N° 1.2.

La comunicación de aquellos otros 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 7 días

INDICADOR: N° de solicitudes comunicadas en plazo. Porcentaje sobre el total

ESTÁNDAR: 100%

PORCENTAJES DE INFORMES ELABORADOS Y COMUNICADOS EN PLAZO



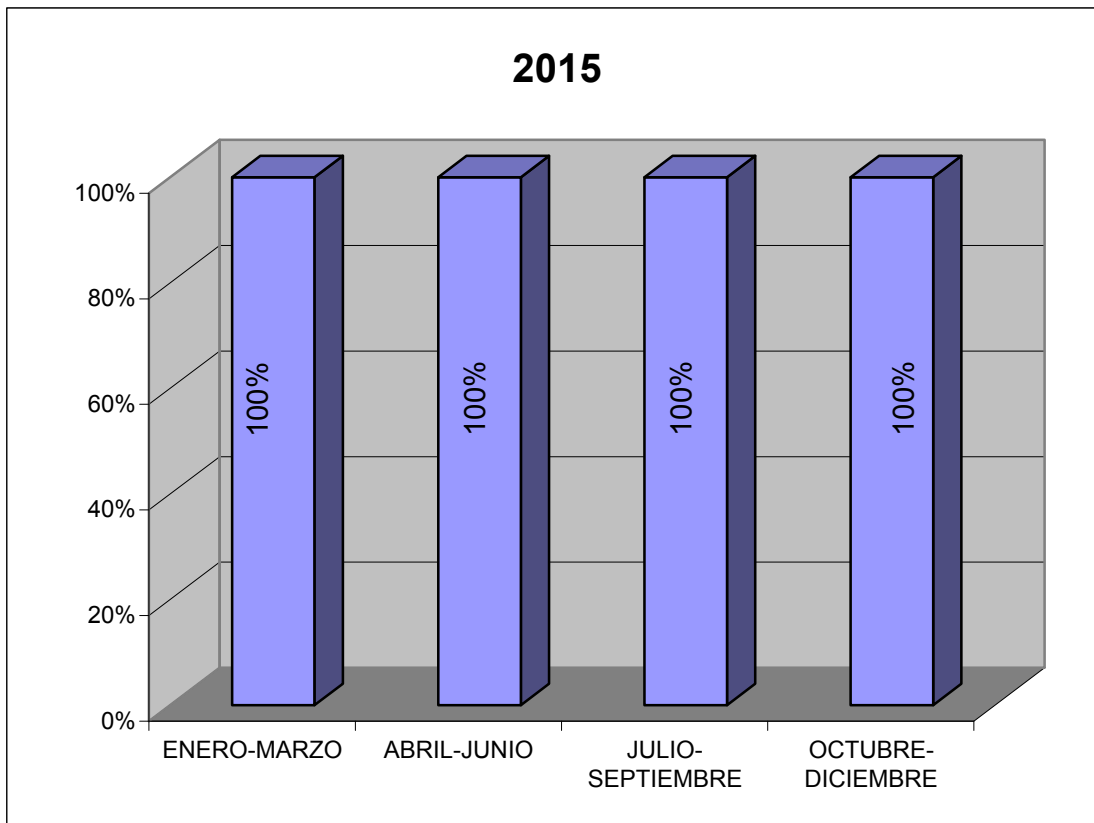
COMPROMISO N° 1.3.

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: N° de solicitudes comunicadas en plazo. Porcentaje sobre el total

ESTÁNDAR: 100%

PORCENTAJES DE COMUNICACIONES EN PLAZO



COMPROMISO N° 1.4.

Atención personalizada utilizando un lenguaje adecuado al usuario o usuaria, obteniendo una valoración media igual o superior a 3 sobre 5 en la encuesta de satisfacción a este respecto

ENCUESTA 2015*

EL PERSONAL DEL ARCHIVO SE EXPRESABA CLARAMENTE				EL PERSONAL DEL ARCHIVO OFRECE TRATO ADECUADO			
ESTÁNDAR		RESULTADO		ESTÁNDAR		RESULTADO	
≥3	100%	≥3	97,63%	≥3	100%	≥3	98,05%

*Encuesta realizada durante los meses de febrero-marzo de 2015

QUEJAS Y RECLAMACIONES	
VALOR UMBRAL	Nº QUEJAS PRESENTADAS
0	0

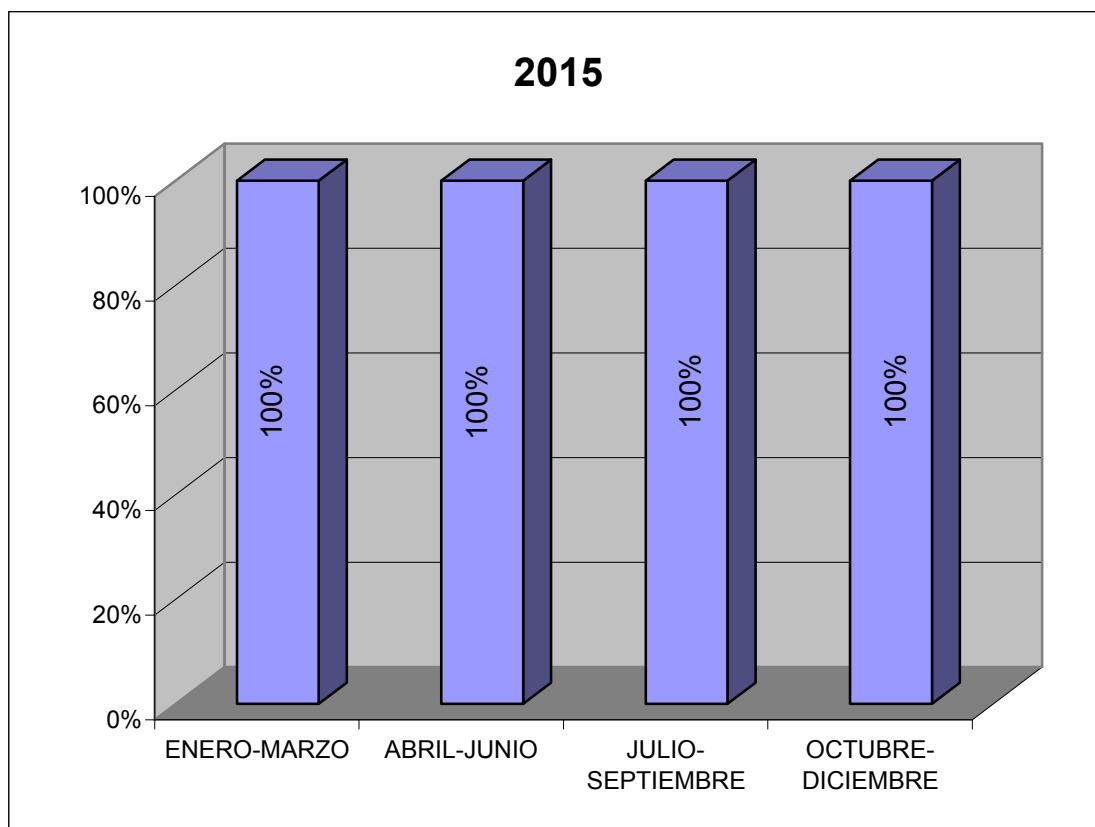
COMPROMISO N° 2.1.

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 15 días

INDICADOR: N° de solicitudes atendidas en plazo. Porcentaje sobre el total

ESTÁNDAR: 100%

PORCENTAJES DE SOLICITUDES DE ASESORAMIENTO TÉCNICO ATENDIDAS EN PLAZO



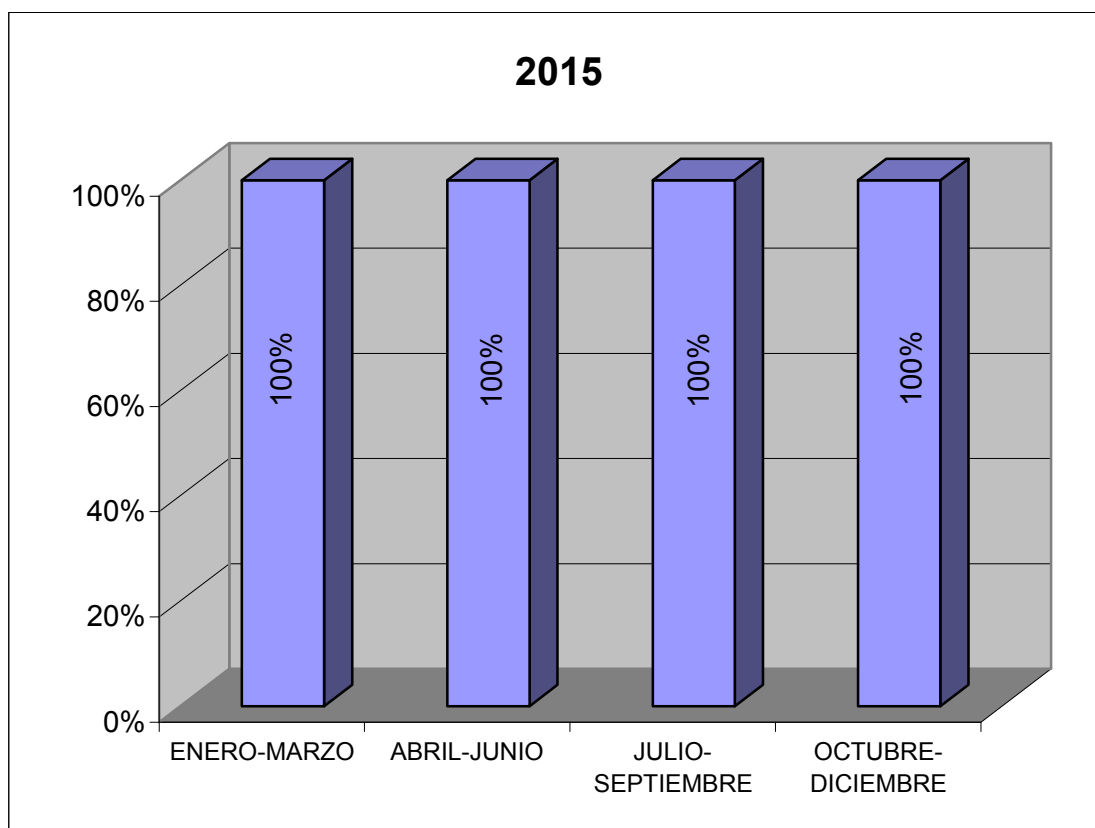
COMPROMISO N° 2.2.

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 15 días, desde el momento de su solicitud

INDICADOR: N° de solicitudes atendidas en plazo. Porcentaje sobre el total

ESTÁNDAR: 100%

PORCENTAJES DE TRANSFERENCIAS REGULARES ATENDIDAS EN PLAZO



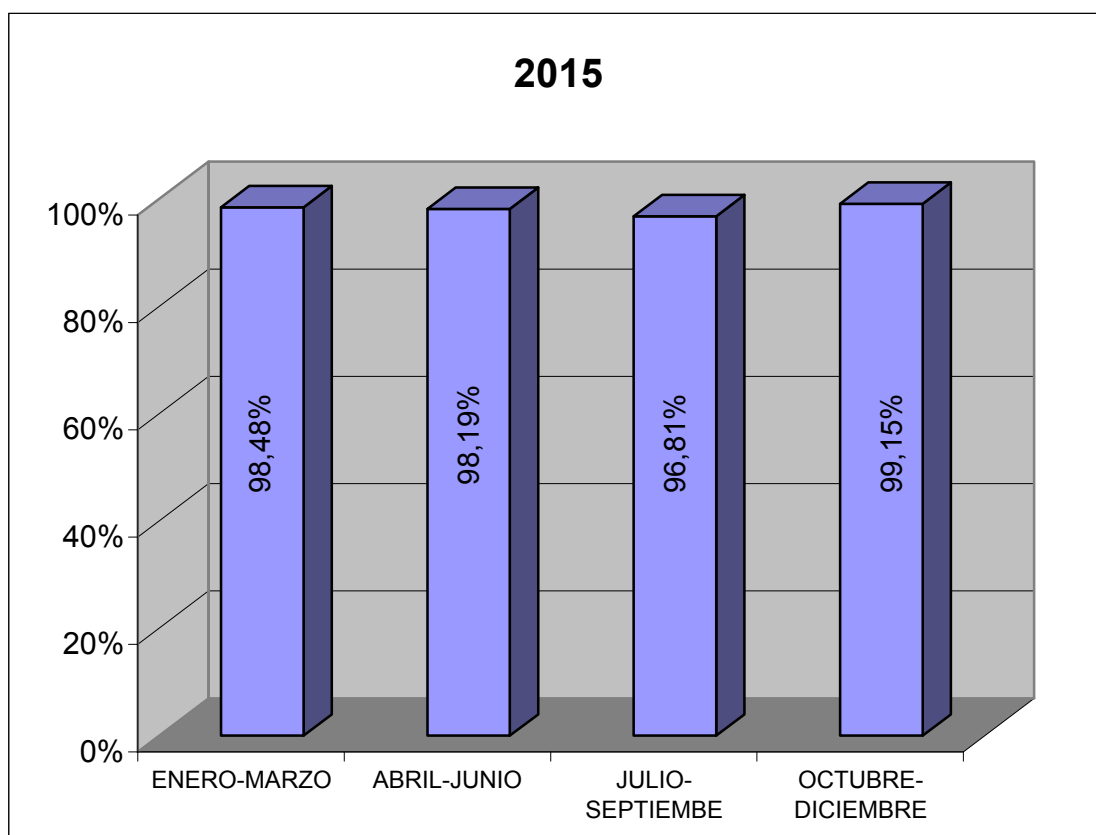
COMPROMISO N° 3.1.

La disponibilidad para la consulta o préstamo de cualquier documento registrado y depositado en los archivos centrales de las Consejerías, Delegaciones Provinciales, Servicios Periféricos y Organismos Autónomos y 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 7 días desde la fecha de solicitud.

INDICADORES: N° de documentos disponibles en plazo. Porcentaje sobre el total

ESTÁNDAR: 95%

PORCENTAJES DE DISPONIBILIDADES EN PLAZO



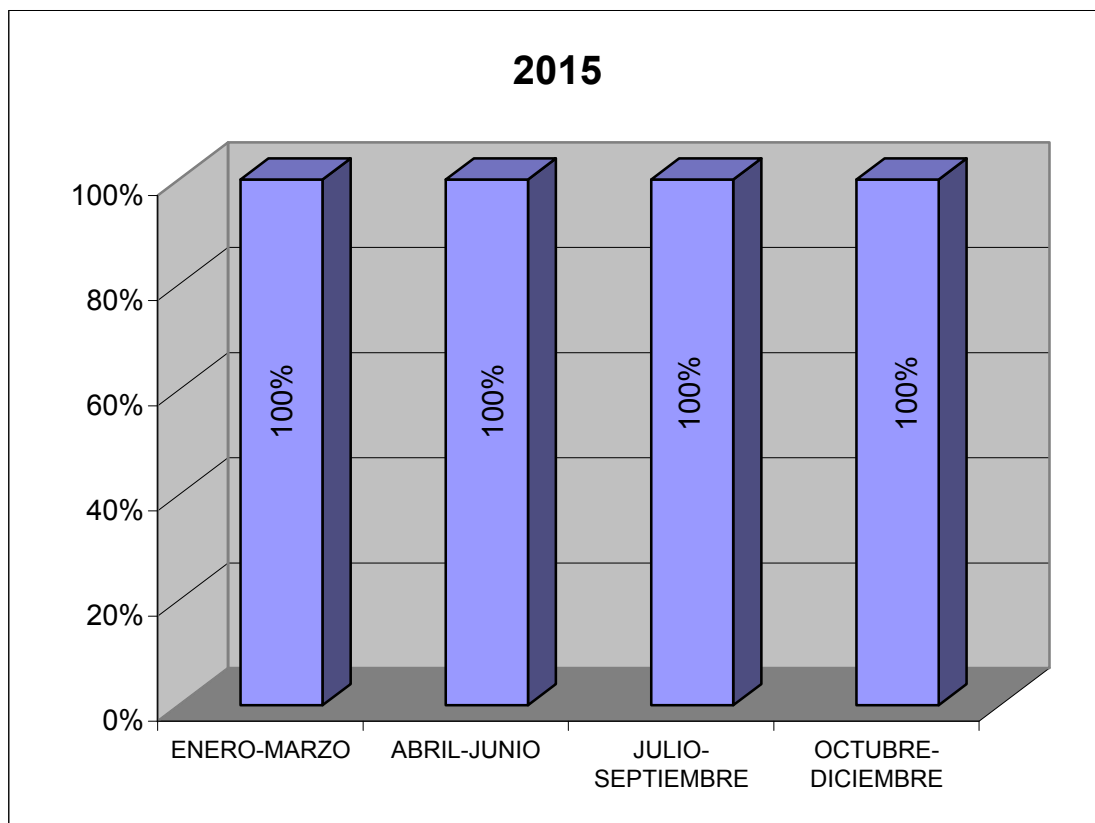
COMPROMISO N° 3.2.

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

INDICADOR: N° de consultas atendidas de forma inmediata. Porcentaje sobre el total

ESTÁNDAR: 100%

PORCENTAJES DE SOLICITUDES ATENDIDAS DE FORMA INMEDIATA



COMPROMISO N° 3.3.

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 3 sobre 5 en la encuesta de satisfacción a este respecto

ENCUESTA 2015*

CONSULTA EN TIEMPO ADECUADO				LUGAR DE LA CONSULTA ADECUADO			
ESTÁNDAR		RESULTADO		ESTÁNDAR		RESULTADO	
≥3	100%	≥3	96,65%	≥3	100%	≥3	94,90%

*Encuesta realizada durante los meses de febrero-marzo de 2015

QUEJAS Y RECLAMACIONES	
VALOR UMBRAL	Nº QUEJAS PRESENTADAS
0	0

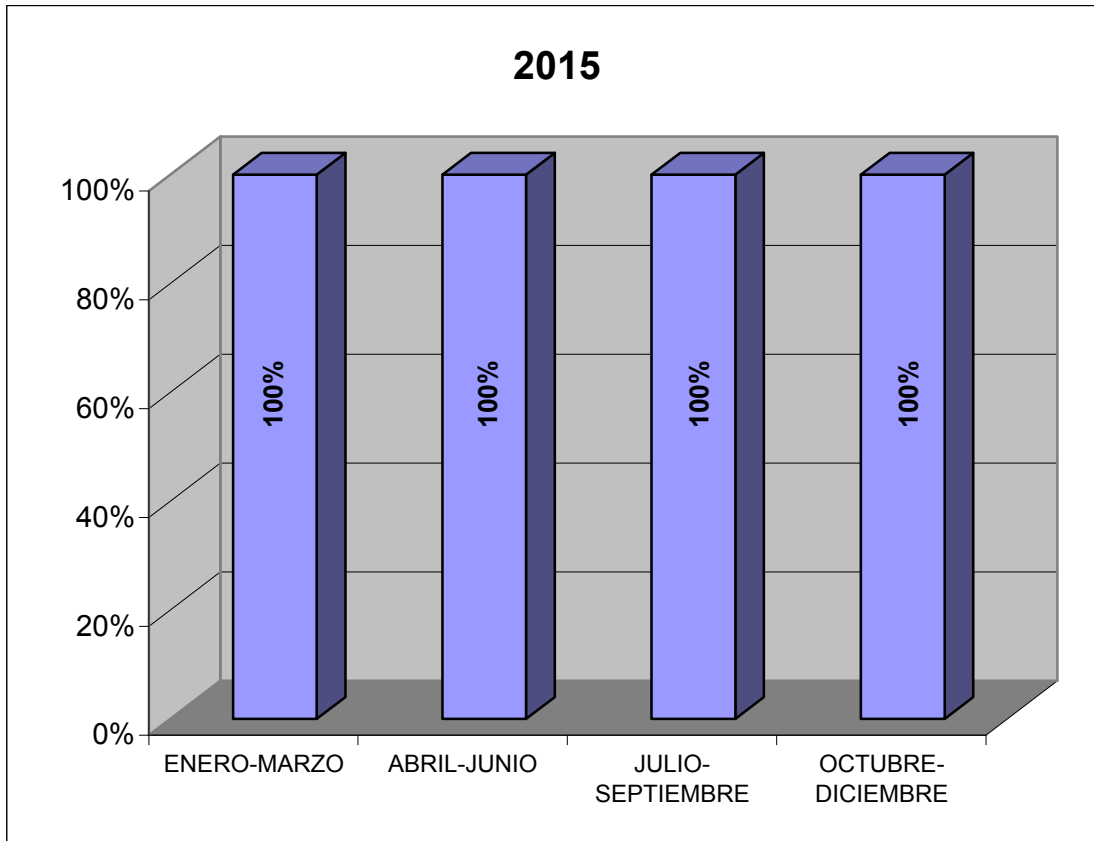
COMPROMISO N° 4.1.

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 copias facilitadas en plazo. Porcentaje sobre el total

ESTÁNDAR: 95%

PORCENTAJES DE FOTOCOPIAS REALIZADAS EN PLAZO

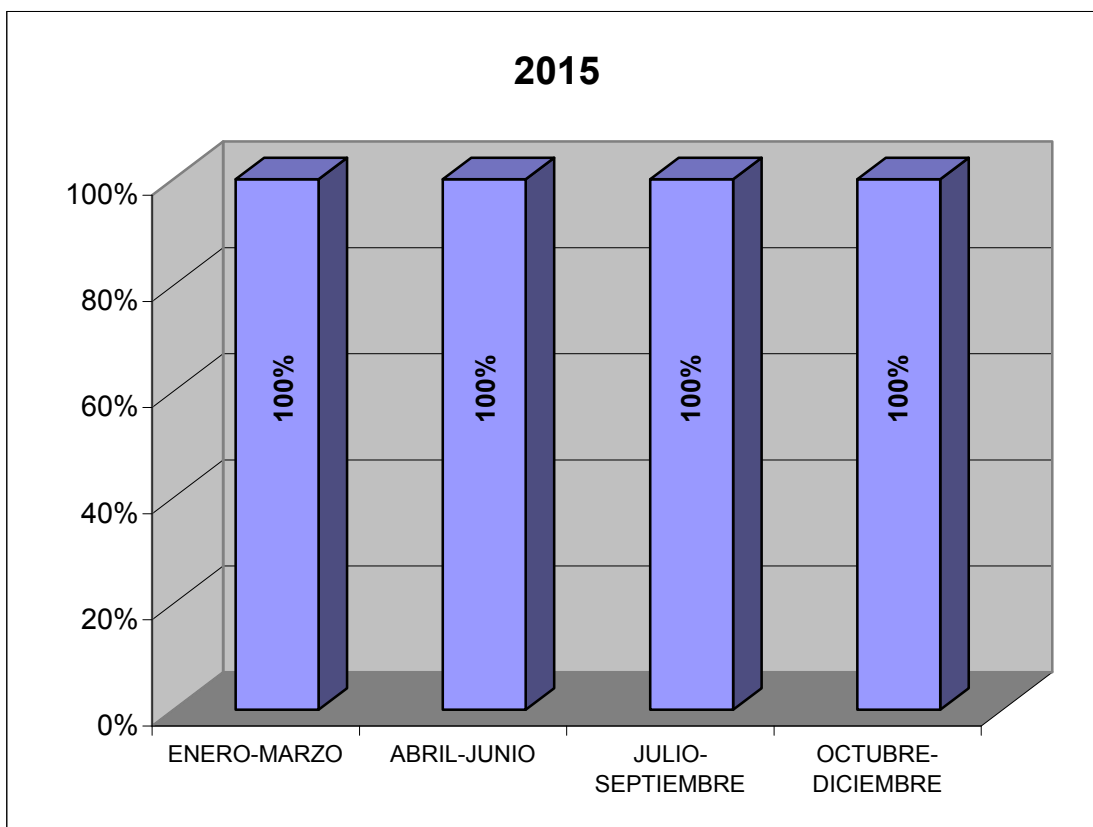


COMPROMISO N° 4.2.

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 7 días hábiles

INDICADORES: N° de copias facilitadas en plazo. Porcentaje sobre el total
ESTÁNDAR: 95%

PORCENTAJES DE COPIAS DIGITALIZADAS REALIZADAS EN PLAZO



COMPROMISO N° 5.1.

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

INDICADOR: N° 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		

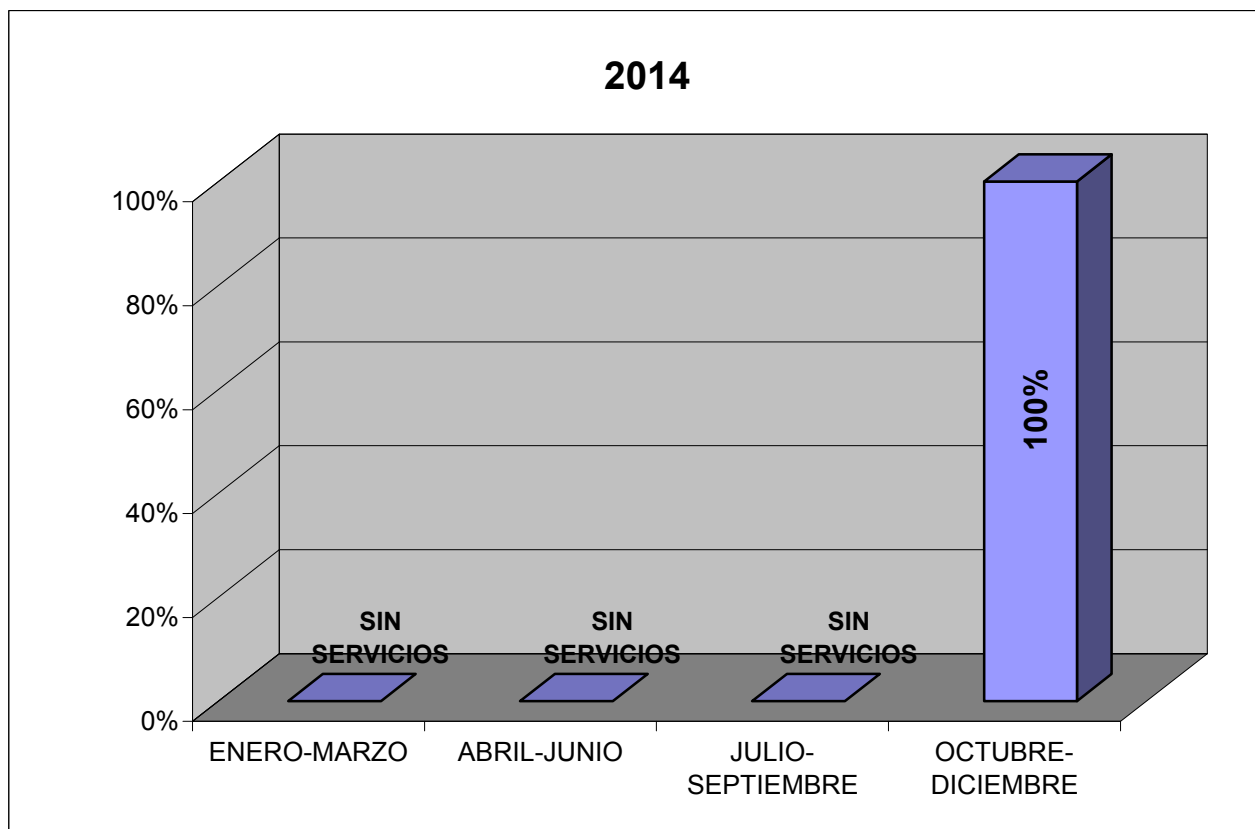
COMPROMISO N° 1.1.

Información inmediata sobre el acceso, consulta y servicios que ofrece el
Archivo de Castilla-La Mancha

INDICADOR: N° de respuestas inmediatas. Porcentaje sobre el total

ESTÁNDAR: 100%

PORCENTAJES DE RESPUESTAS INMEDIATAS



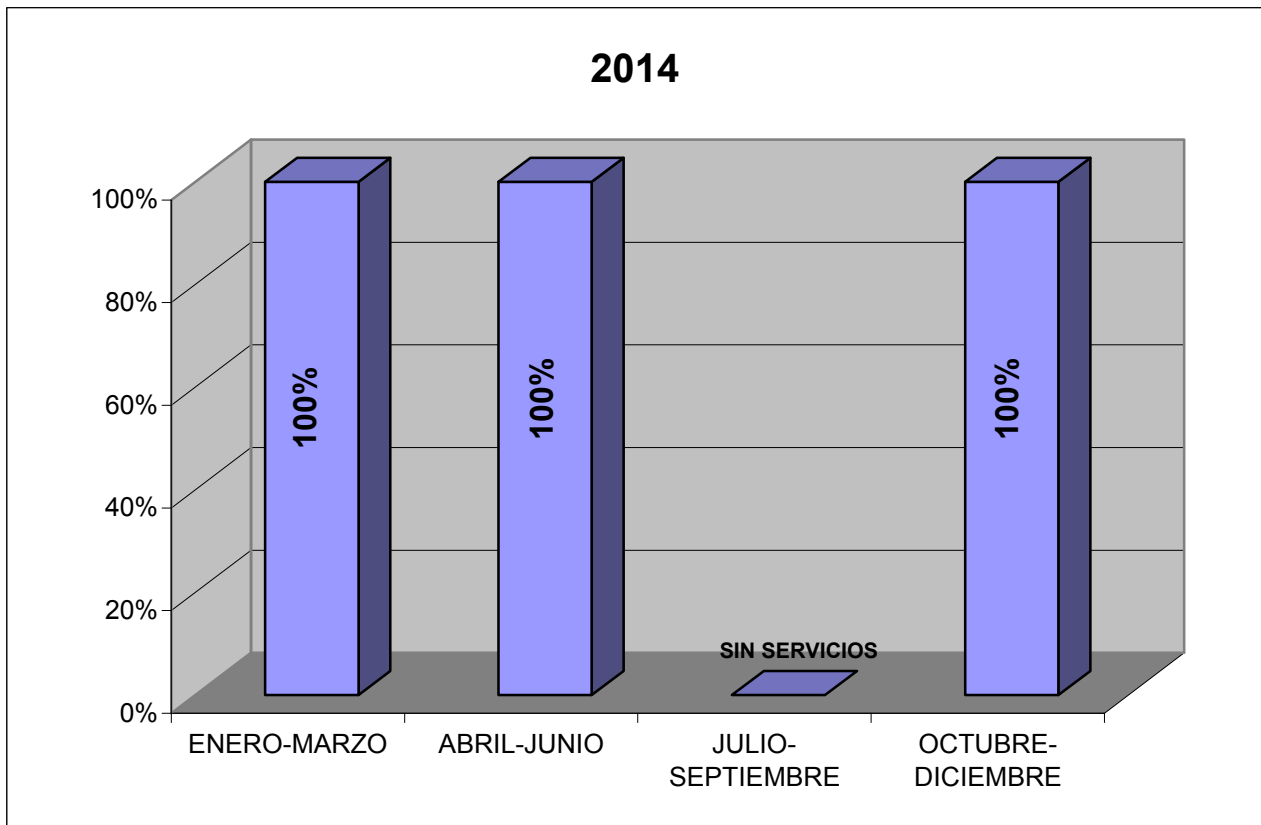
COMPROMISO N° 1.2.

La comunicación de aquellos otros 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 7 días

INDICADOR: N° de solicitudes comunicadas en plazo. Porcentaje sobre el total

ESTÁNDAR: 100%

PORCENTAJES DE INFORMES ELABORADOS Y COMUNICADOS EN PLAZO



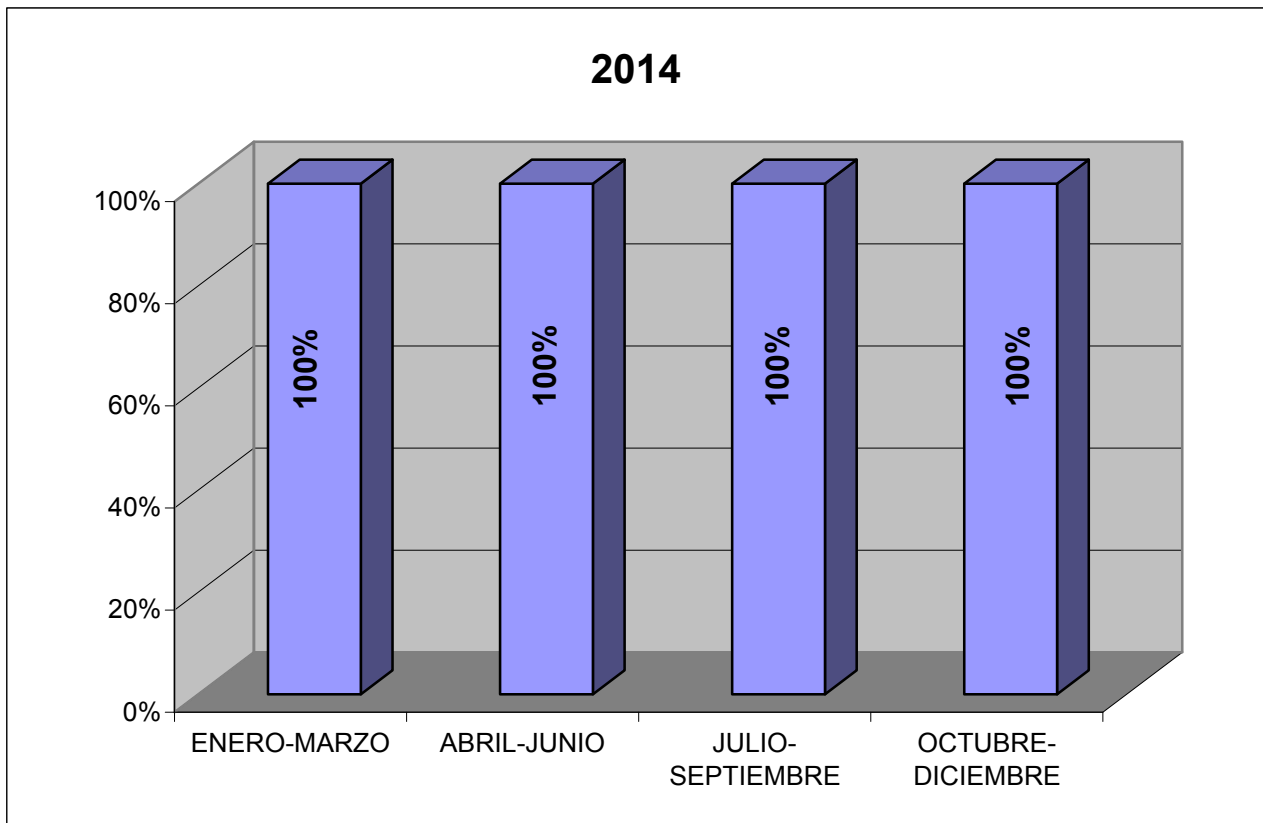
COMPROMISO N° 1.3.

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: N° de solicitudes comunicadas en plazo. Porcentaje sobre el total

ESTÁNDAR: 100%

PORCENTAJES DE COMUNICACIONES EN PLAZO



COMPROMISO N° 1.4.

Atención personalizada utilizando un lenguaje adecuado al usuario o usuaria, obteniendo una valoración media igual o superior a 3 sobre 5 en la encuesta de satisfacción a este respecto

ENCUESTA 2013*

EL PERSONAL DEL ARCHIVO SE EXPRESABA CLARAMENTE				EL PERSONAL DEL ARCHIVO OFRECE TRATO ADECUADO			
ESTANDAR		RESULTADO		ESTANDAR		RESULTADO	
≥3	100%	≥3	99,10%	≥3	100%	≥3	99,55%

*Encuesta realizada durante los meses de enero-febrero de 2014

QUEJAS Y RECLAMACIONES	
VALOR UMBRAL	Nº QUEJAS PRESENTADAS
0	0

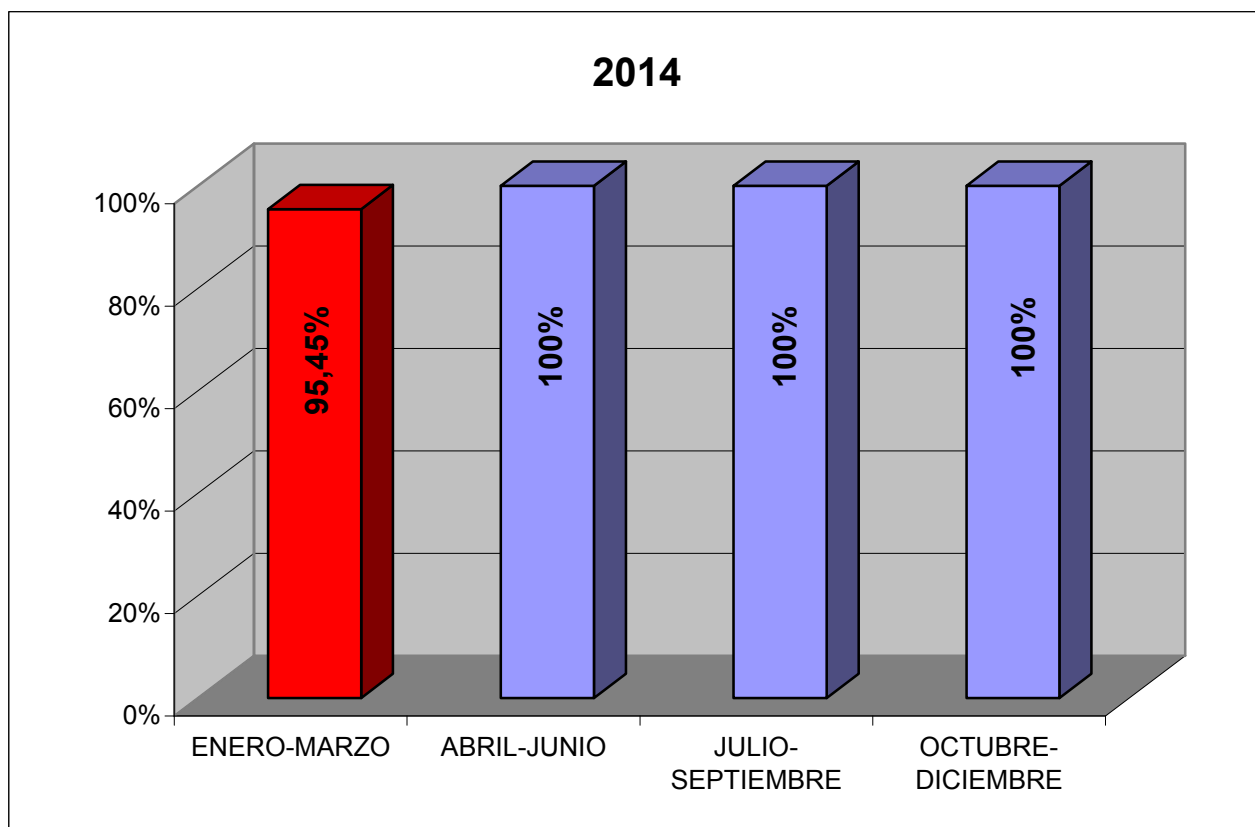
COMPROMISO N° 2.1.

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 15 días

INDICADOR: N° de solicitudes atendidas en plazo. Porcentaje sobre el total

ESTÁNDAR: 100%

PORCENTAJES DE SOLICITUDES DE ASESORAMIENTO TÉCNICO ATENDIDAS EN PLAZO



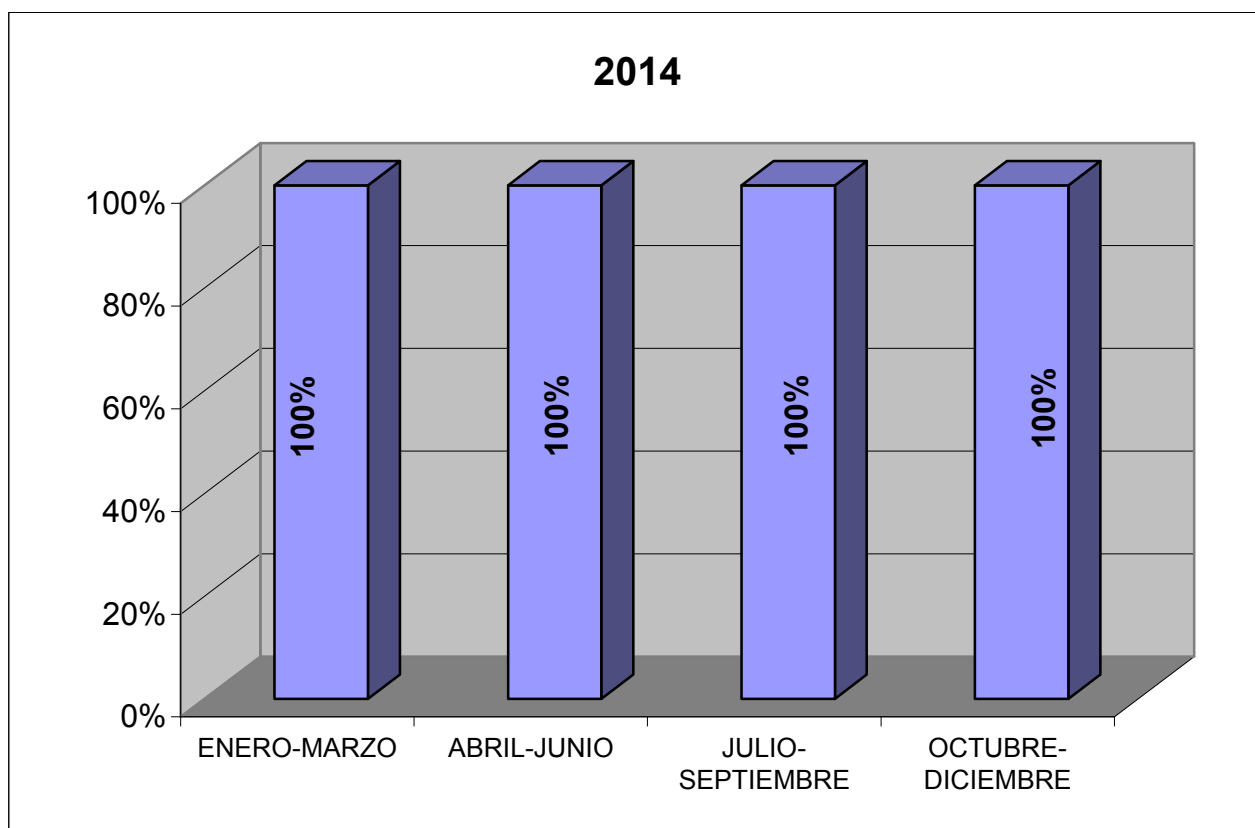
COMPROMISO N° 2.2.

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 15 días, desde el momento de su solicitud

INDICADOR: N° de solicitudes atendidas en plazo. Porcentaje sobre el total

ESTÁNDAR: 100%

PORCENTAJES DE TRANSFERENCIAS REGULARES ATENDIDAS EN PLAZO



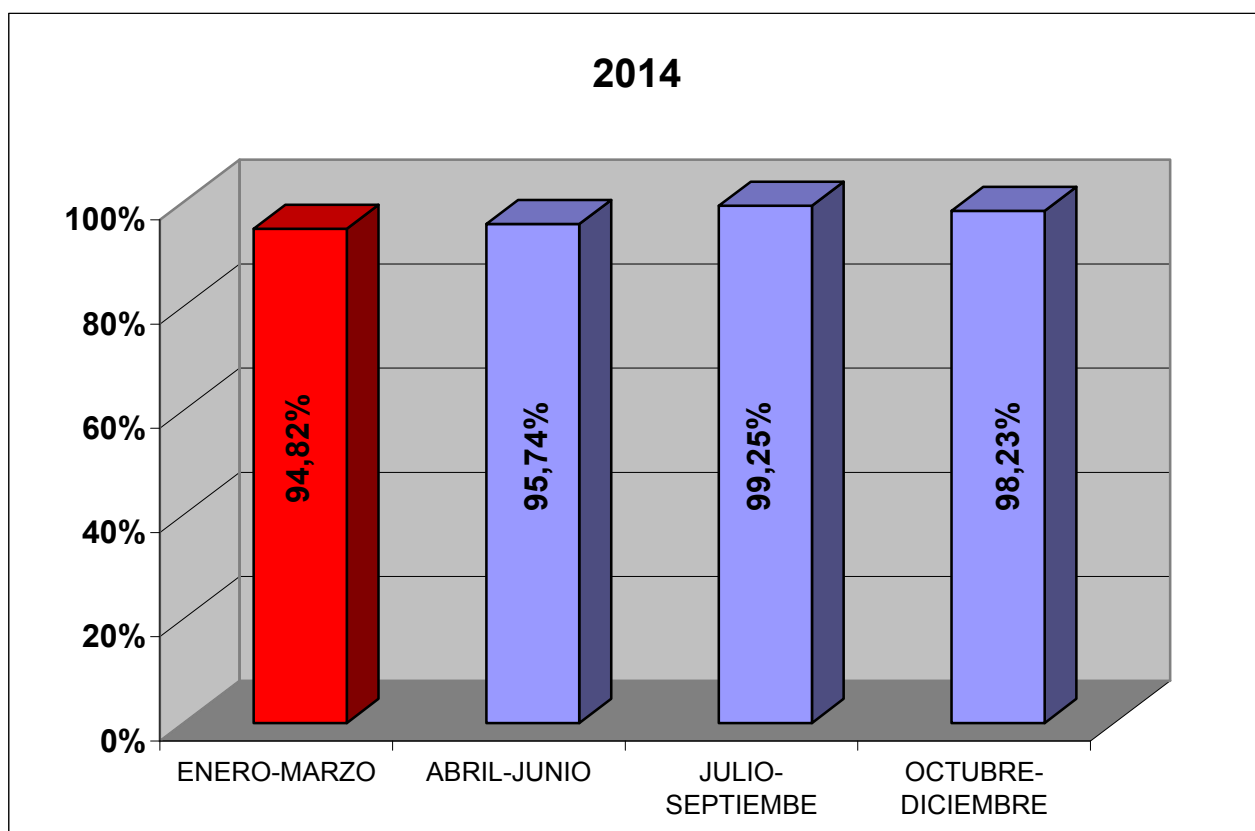
COMPROMISO N° 3.1.

La disponibilidad para la consulta o préstamo de cualquier documento registrado y depositado en los archivos centrales de las Consejerías, Delegaciones Provinciales, Servicios Periféricos y Organismos Autónomos y 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 7 días desde la fecha de solicitud.

INDICADORES: N° de documentos disponibles en plazo. Porcentaje sobre el total

ESTÁNDAR: 95%

PORCENTAJES DE DISPONIBILIDADES EN PLAZO



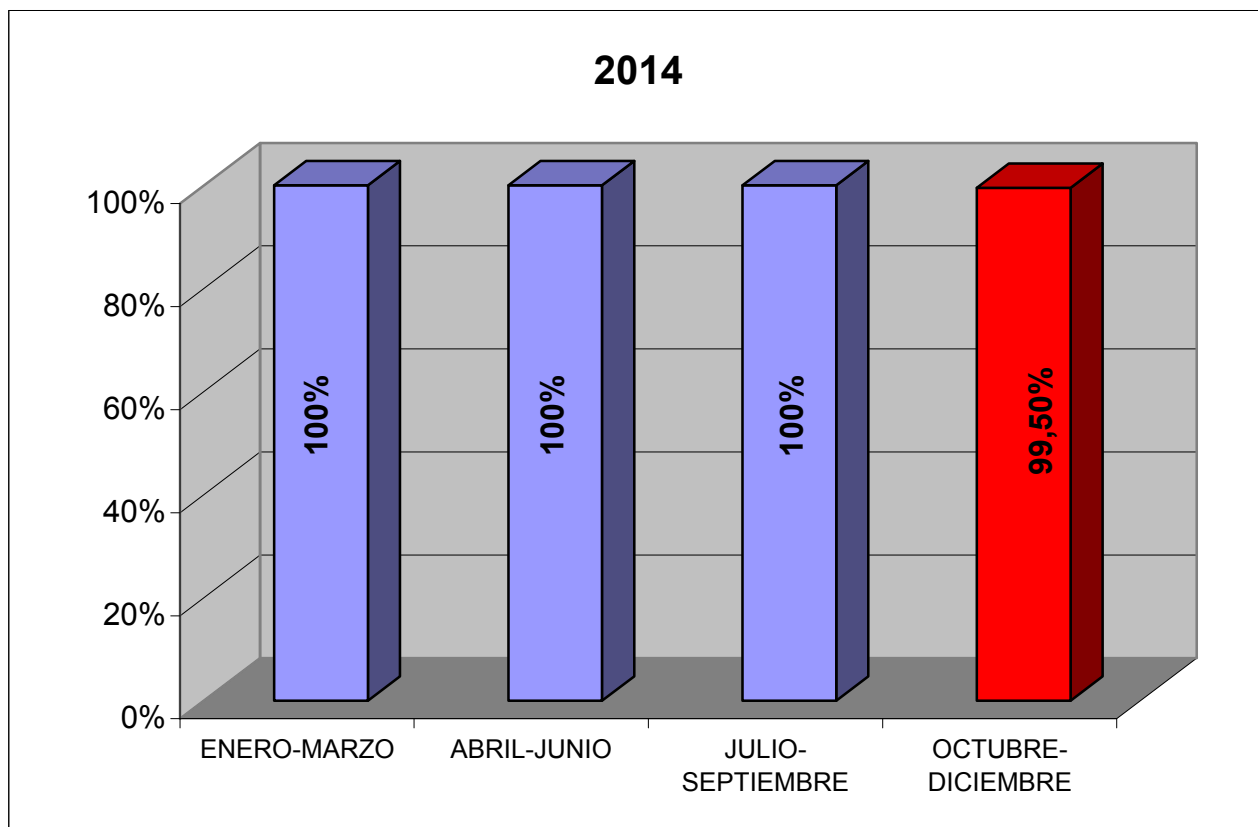
COMPROMISO N° 3.2.

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

INDICADOR: N° de consultas atendidas de forma inmediata. Porcentaje sobre el total

ESTÁNDAR: 100%

PORCENTAJES DE SOLICITUDES ATENDIDAS DE FORMA INMEDIATA



COMPROMISO N° 3.3.

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 3 sobre 5 en la encuesta de satisfacción a este respecto

ENCUESTA 2013*

CONSULTA EN TIEMPO ADECUADO				LUGAR DE LA CONSULTA ADECUADO			
ESTANDAR		RESULTADO		ESTÁNDAR		RESULTADO	
≥3	100%	≥3	97,63%	≥3	100%	≥3	97,46%

*Encuesta realizada durante los meses de enero-febrero de 2014

QUEJAS Y RECLAMACIONES	
VALOR UMBRAL	Nº QUEJAS PRESENTADAS
0	0

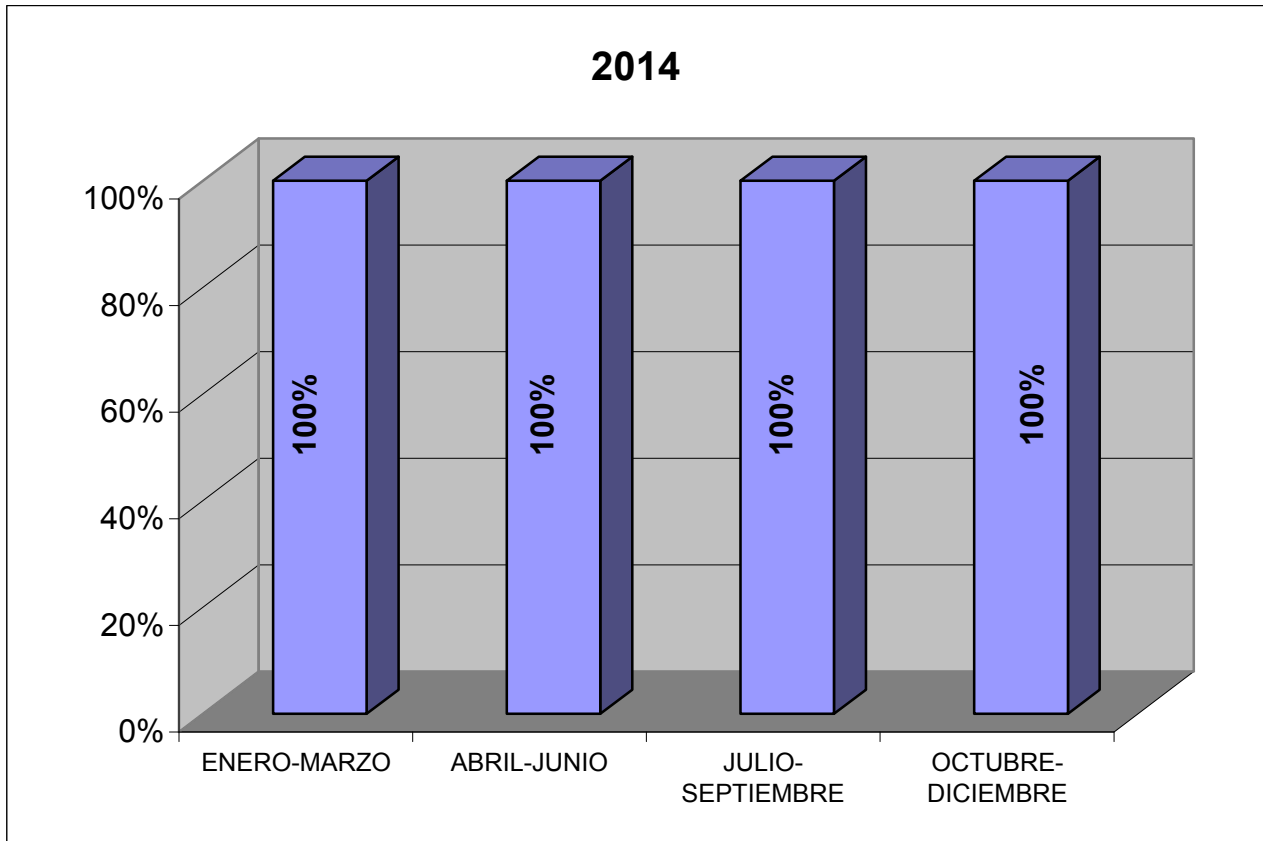
COMPROMISO N° 4.1.

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 copias facilitadas en plazo. Porcentaje sobre el total

ESTÁNDAR: 95%

PORCENTAJES DE FOTOCOPIAS REALIZADAS EN PLAZO



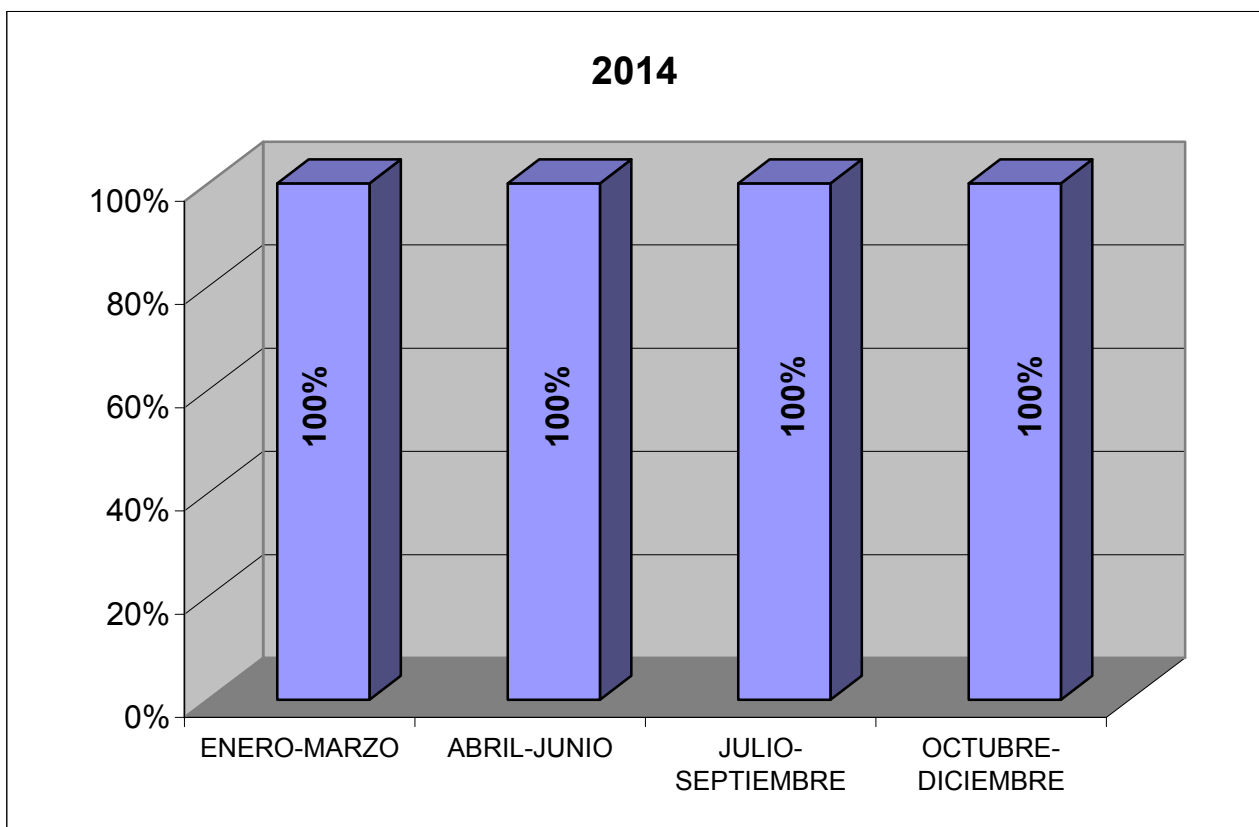
COMPROMISO N° 4.2.

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 7 días hábiles

INDICADORES: N° de copias facilitadas en plazo. Porcentaje sobre el total

ESTÁNDAR: 95%

PORCENTAJES DE COPIAS DIGITALIZADAS REALIZADAS EN PLAZO



COMPROMISO N° 5.1.

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

INDICADOR: N° 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%

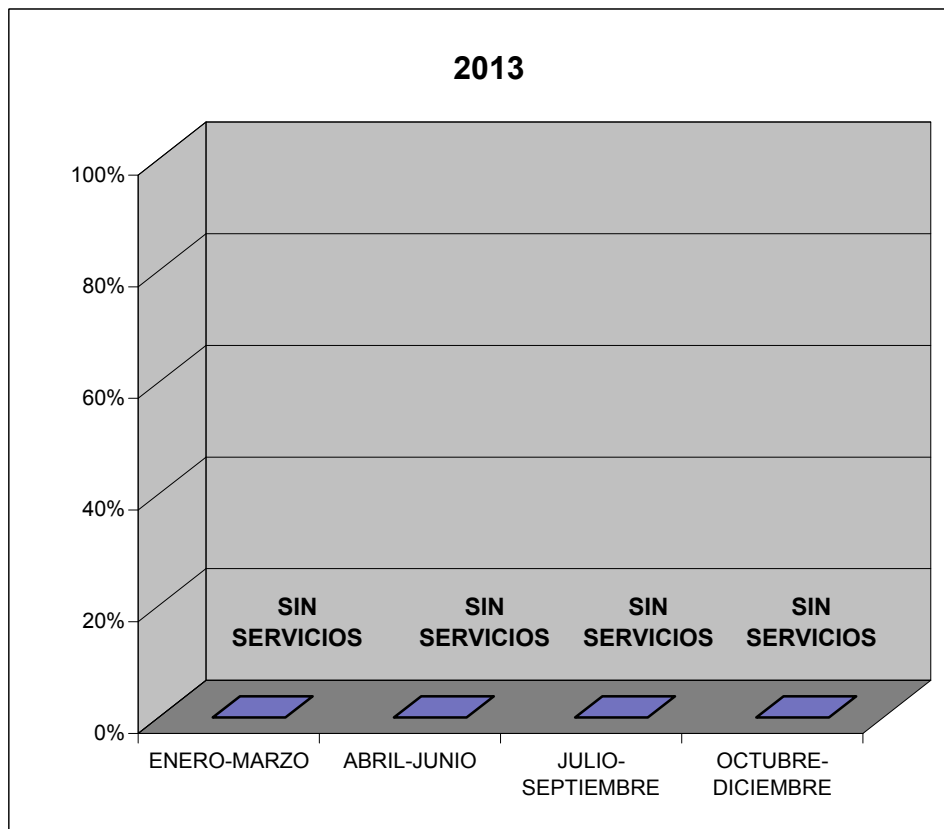
COMPROMISO N° 1.1.

Información inmediata sobre el acceso, consulta y servicios que ofrece el
Archivo de Castilla-La Mancha

INDICADOR: N° de respuestas inmediatas. Porcentaje sobre el total

ESTÁNDAR: 100%

PORCENTAJES DE RESPUESTAS INMEDIATAS



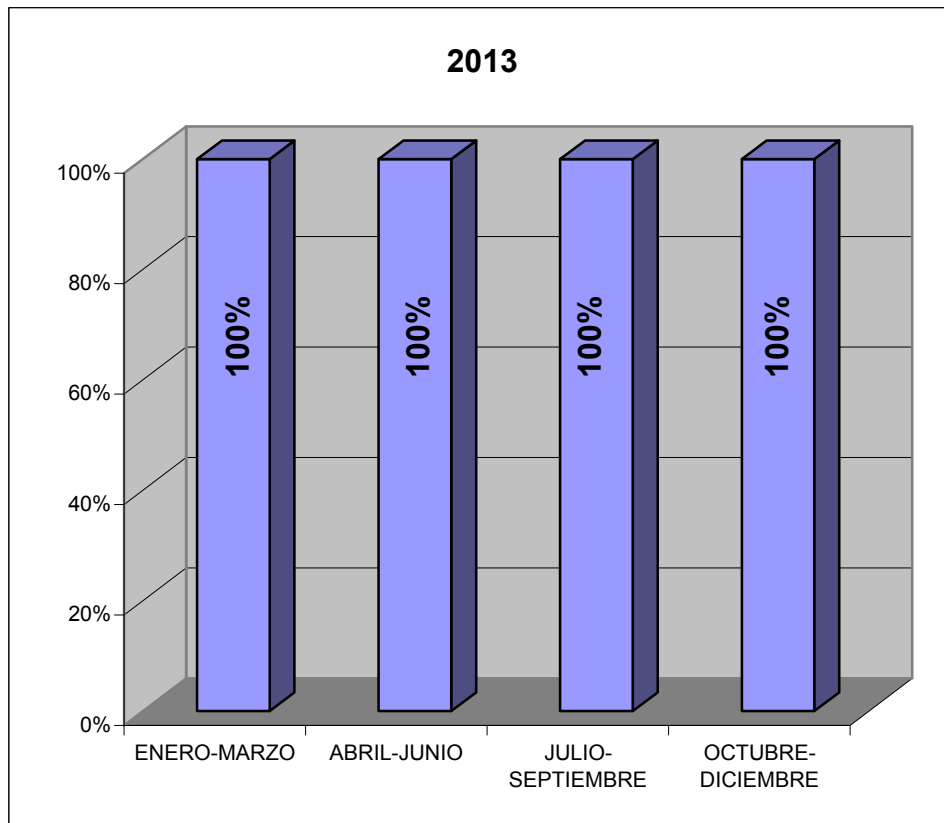
COMPROMISO N° 1.2.

La comunicación de aquellos otros 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 7 días

INDICADOR: N° de solicitudes comunicadas en plazo. Porcentaje sobre el total

ESTÁNDAR: 100%

PORCENTAJES DE SOLICITUDES COMUNICADAS EN PLAZO

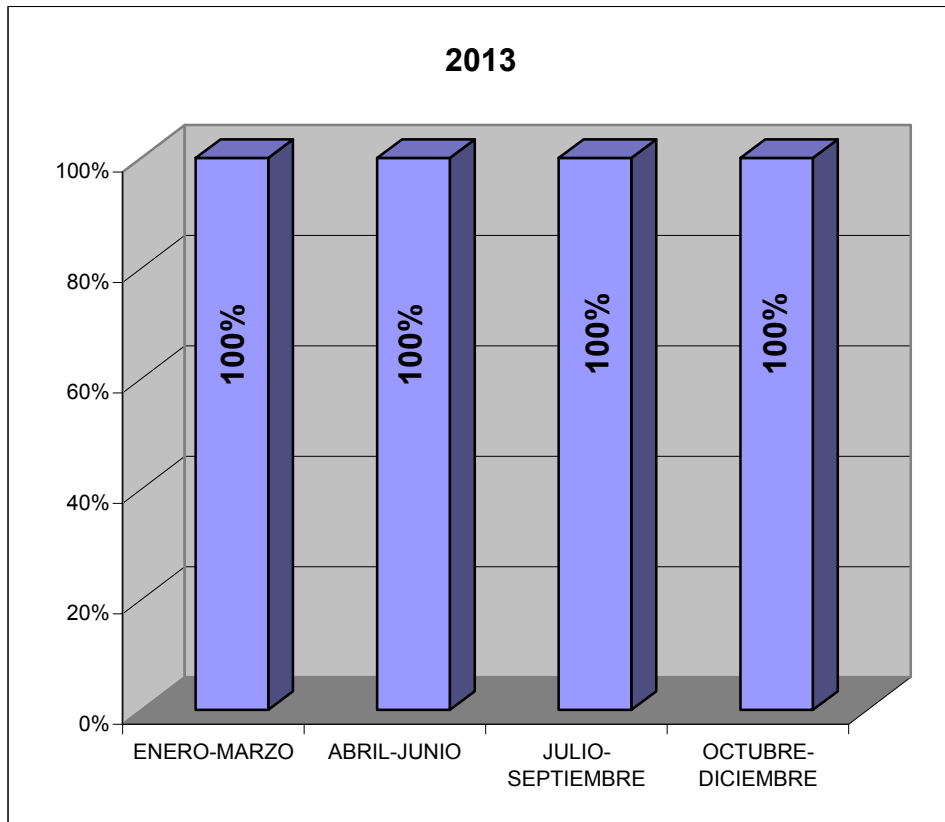


COMPROMISO N° 1.3.

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: N° de solicitudes comunicadas en plazo. Porcentaje sobre el total
ESTÁNDAR: 100%

PORCENTAJES DE COMUNICACIONES EN PLAZO



COMPROMISO N° 1.4.

Atención personalizada utilizando un lenguaje adecuado al usuario o usuaria, obteniendo una valoración media igual o superior a 3 sobre 5 en la encuesta de satisfacción a este respecto

ENCUESTA 2012*

EL PERSONAL DEL ARCHIVO SE EXPRESABA CLARAMENTE				EL PERSONAL DEL ARCHIVO OFRECE TRATO ADECUADO			
ESTANDAR		RESULTADO		ESTANDAR		RESULTADO	
≥3	100%	≥3	97,25%	≥3	100%	≥3	97,80%

*Encuesta realizada durante los meses de enero-febrero de 2013

QUEJAS Y RECLAMACIONES	
VALOR UMBRAL	Nº QUEJAS PRESENTADAS
0	0

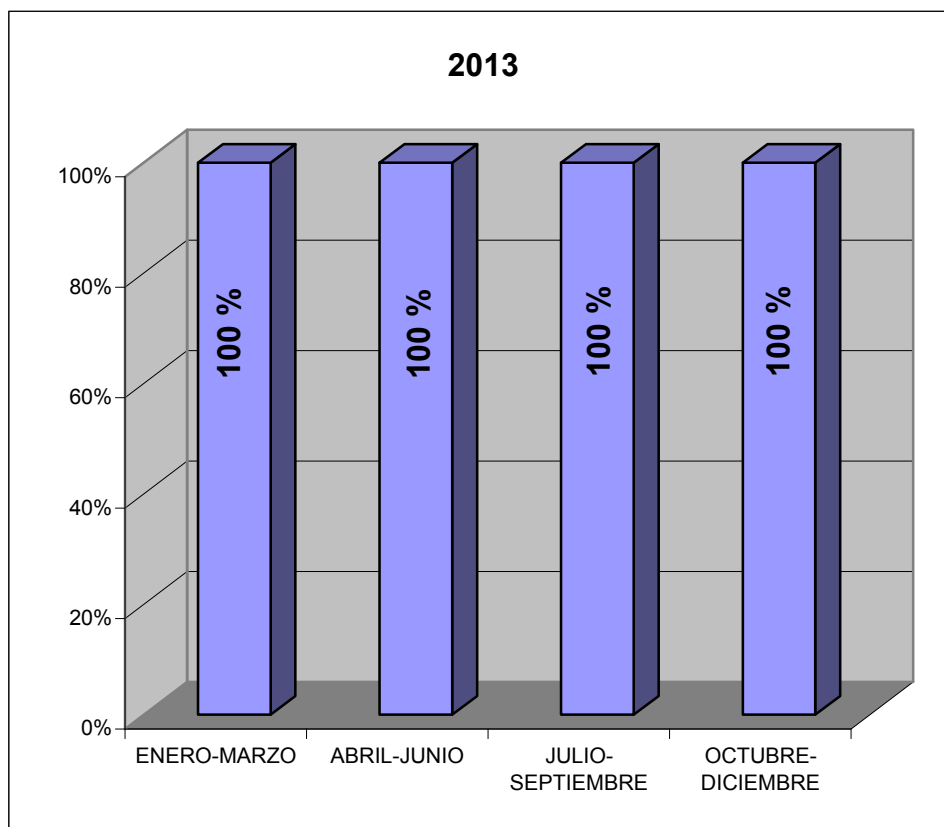
COMPROMISO N° 2.1.

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 15 días

INDICADOR: N° de solicitudes atendidas en plazo. Porcentaje sobre el total

ESTÁNDAR: 100%

PORCENTAJES DE SOLICITUDES DE ASESORAMIENTO TÉCNICO ATENDIDAS EN PLAZO



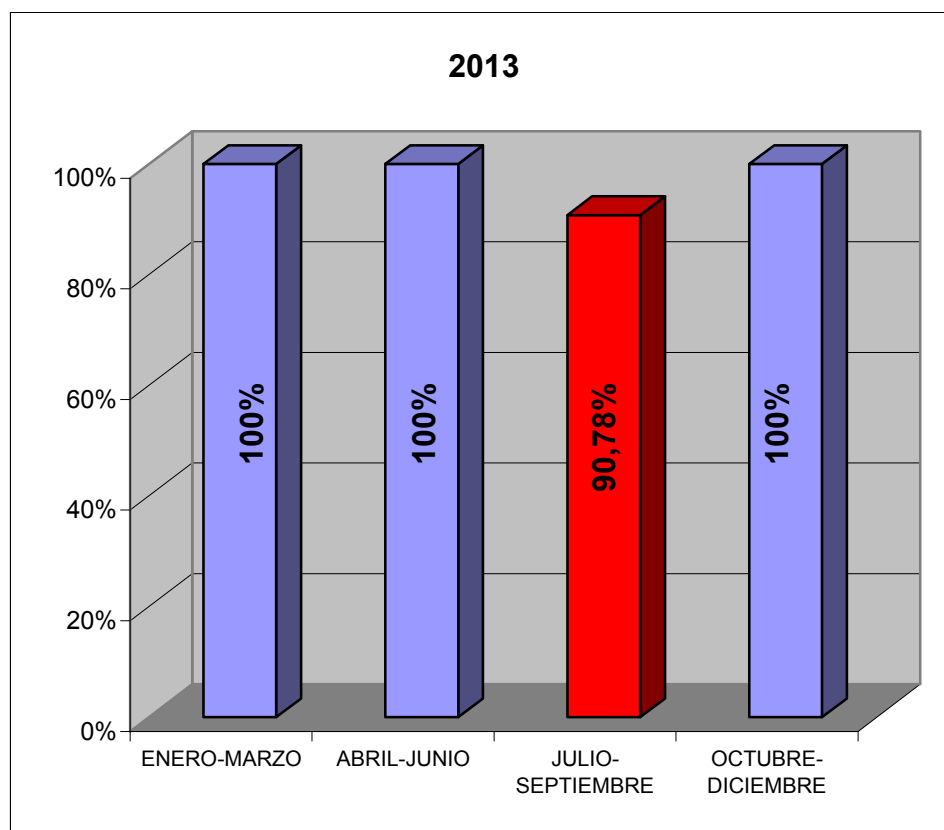
COMPROMISO N° 2.2.

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 15 días, desde el momento de su solicitud

INDICADOR: N° de solicitudes atendidas en plazo. Porcentaje sobre el total

ESTÁNDAR: 100%

PORCENTAJES DE TRANSFERENCIAS REGULARES ATENDIDAS EN PLAZO



COMPROMISO N° 3.1.

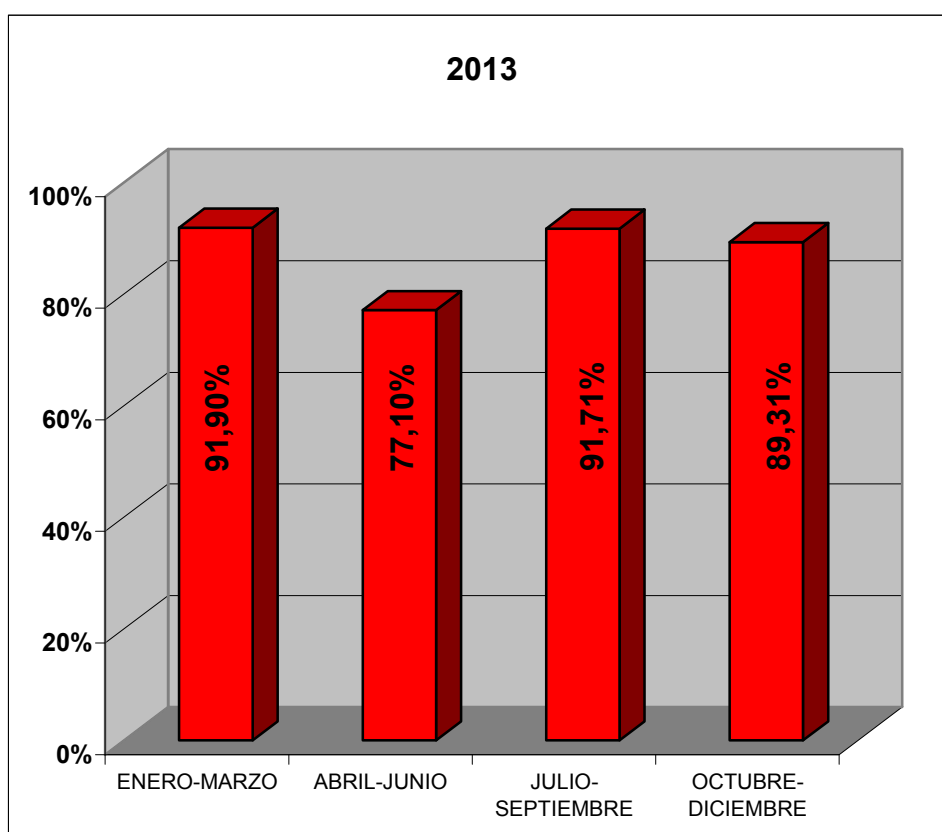
La disponibilidad para la consulta o préstamo de cualquier documento registrado y depositado en los archivos centrales de las Consejerías, Delegaciones Provinciales, Servicios Periféricos y Organismos Autónomos y en el Archivo de Castilla-La Mancha en el plazo máximo de 2 días hábiles desde la fecha 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 7 días desde la fecha de solicitud.

INDICADORES: N° de localizaciones en plazo. Porcentaje sobre el total

N° de documentos disponibles en plazo. Porcentaje sobre el total

ESTÁNDAR: 95%

PORCENTAJES DE DISPONIBILIDADES EN PLAZO



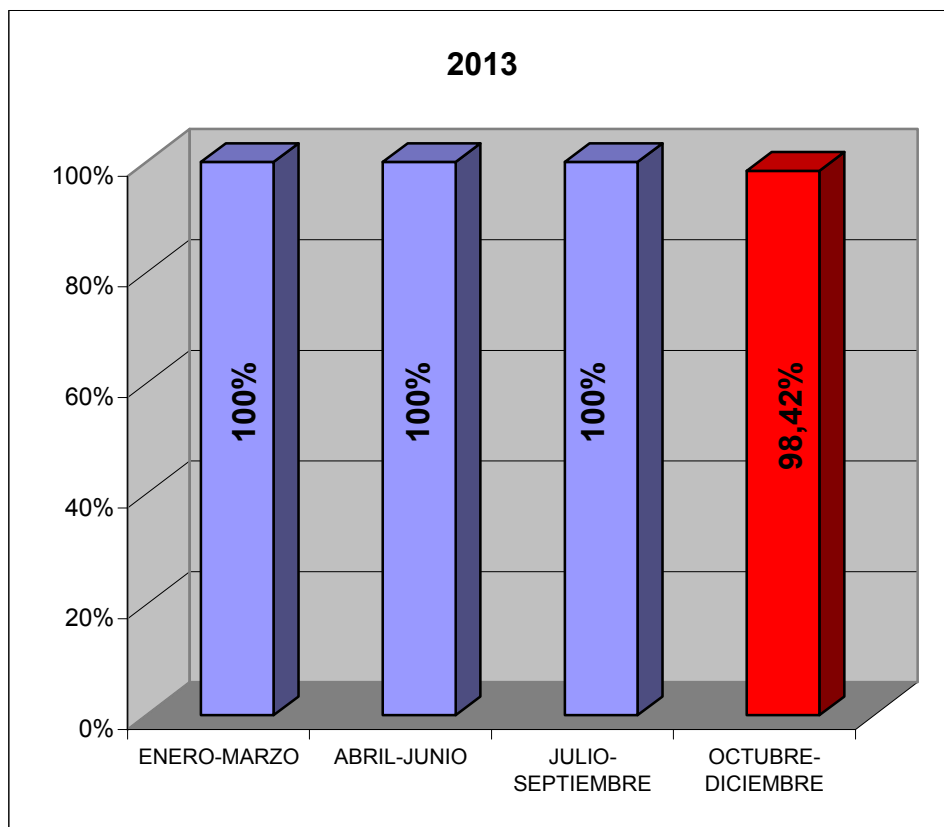
COMPROMISO N° 3.2.

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

INDICADOR: N° de consultas atendidas de forma inmediata. Porcentaje sobre el total

ESTÁNDAR: 100%

PORCENTAJES DE SOLICITUDES ATENDIDAS DE FORMA INMEDIATA



COMPROMISO N° 3.3.

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 3 sobre 5 en la encuesta de satisfacción a este respecto

ENCUESTA 2012*

CONSULTA EN TIEMPO ADECUADO				LUGAR DE LA CONSULTA ADECUADO			
ESTANDAR		RESULTADO		ESTANDAR		RESULTADO	
≥3	100%	≥3	96,61%	≥3	100%	≥3	97,52%

*Encuesta realizada durante los meses de enero-febrero de 2013

QUEJAS Y RECLAMACIONES	
VALOR UMBRAL	Nº QUEJAS PRESENTADAS
0	0

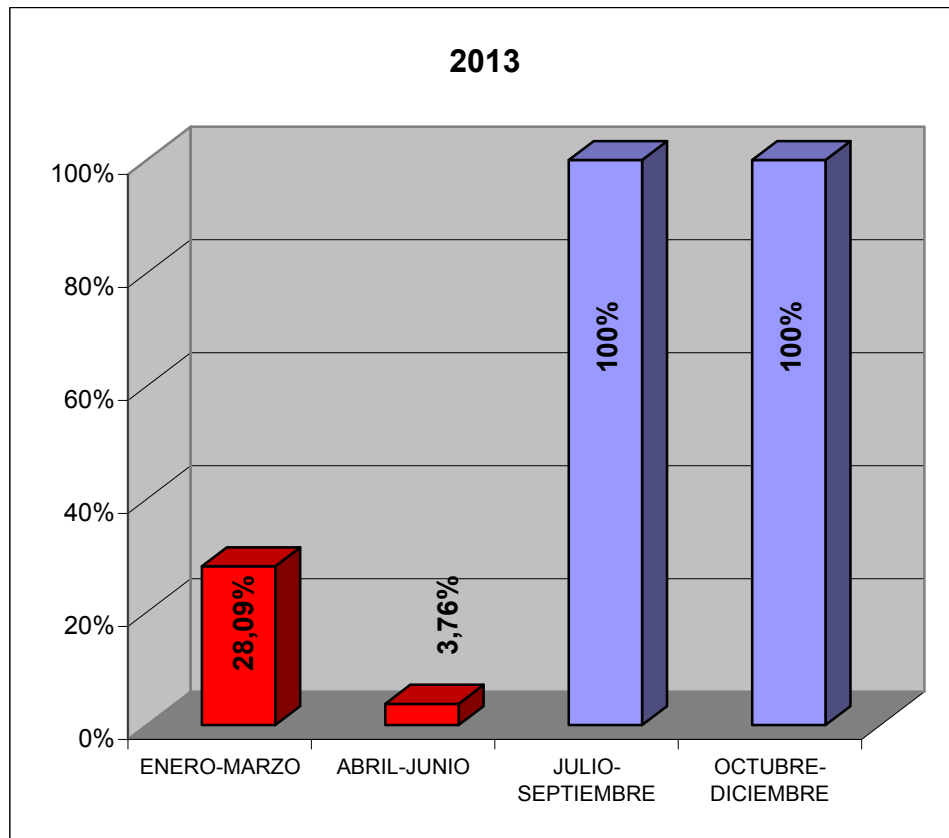
COMPROMISO N° 4.1.

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 copias facilitadas en plazo. Porcentaje sobre el total

ESTÁNDAR: 95%

PORCENTAJES DE FOTOCOPIAS REALIZADAS EN PLAZO

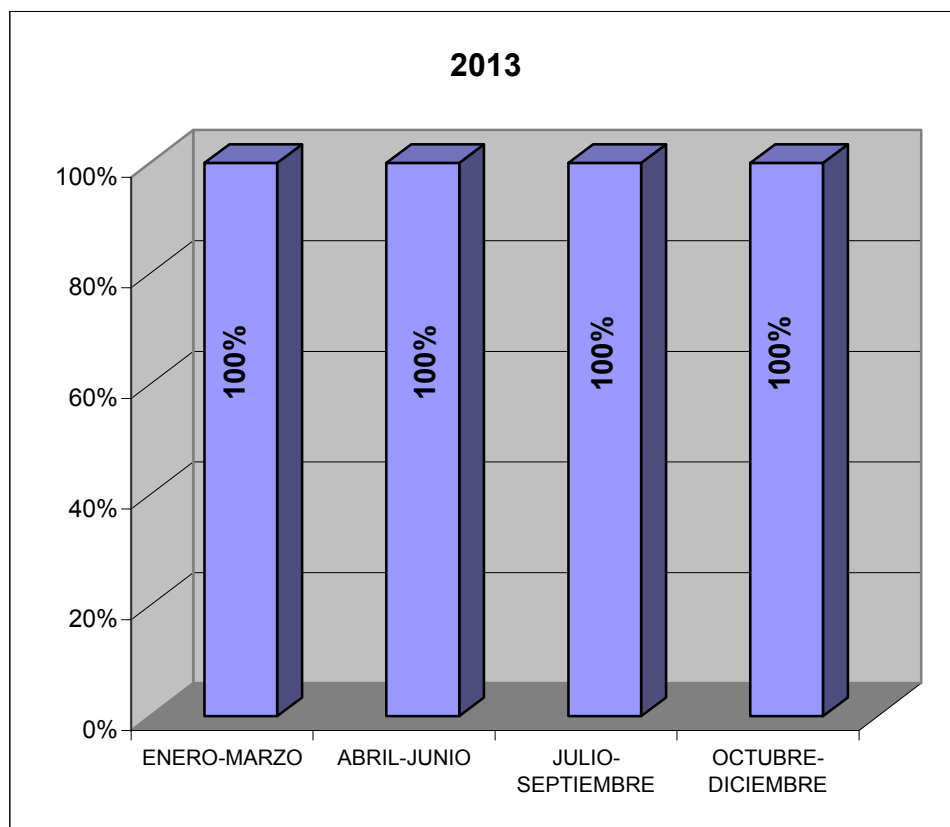


COMPROMISO N° 4.2.

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 7 días hábiles

INDICADORES: N° de copias facilitadas en plazo. Porcentaje sobre el total
ESTÁNDAR: 95%

PORCENTAJES DE COPIAS DIGITALIZADAS REALIZADAS EN PLAZO



COMPROMISO N° 5.1.

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

INDICADOR: N° 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%

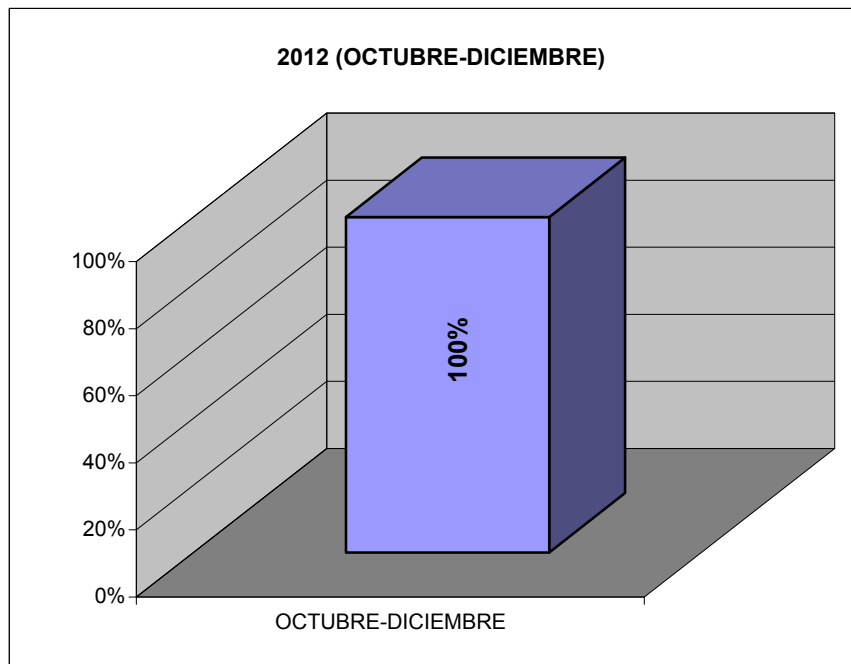
COMPROMISO N° 1.1.

Información inmediata sobre el acceso, consulta y servicios que ofrece el
Archivo de Castilla-La Mancha

INDICADOR: N° de respuestas inmediatas. Porcentaje sobre el total

ESTÁNDAR: 100%

PORCENTAJES DE RESPUESTAS INMEDIATAS



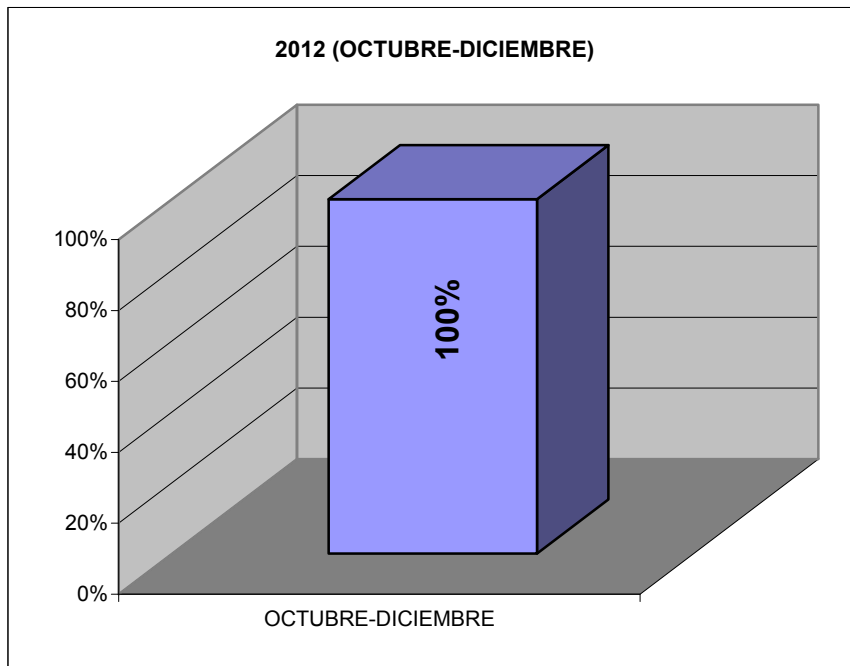
COMPROMISO N° 1.2.

La comunicación de aquellos otros 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 7 días

INDICADOR: N° de solicitudes comunicadas en plazo. Porcentaje sobre el total

ESTÁNDAR: 100%

PORCENTAJES DE SOLICITUDES COMUNICADAS EN PLAZO

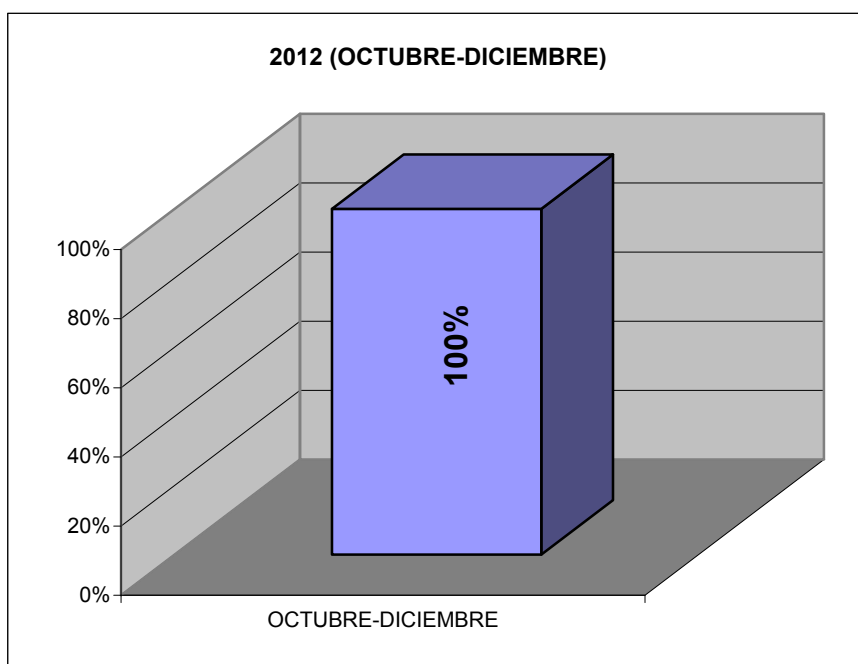


COMPROMISO N° 1.3.

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: N° de solicitudes comunicadas en plazo. Porcentaje sobre el total
ESTÁNDAR: 100%

PORCENTAJES DE COMUNICACIONES EN PLAZO



COMPROMISO N° 1.4.

Atención personalizada utilizando un lenguaje adecuado al usuario o usuaria, obteniendo una valoración media igual o superior a 3 sobre 5 en la encuesta de satisfacción a este respecto

ENCUESTA 2011*

EL PERSONAL DEL ARCHIVO SE EXPRESABA CLARAMENTE				EL PERSONAL DEL ARCHIVO OFRECE TRATO ADECUADO			
ESTANDAR		RESULTADO		ESTANDAR		RESULTADO	
≥3	95%	≥3	100,00%	≥3	95%	≥3	99,12%

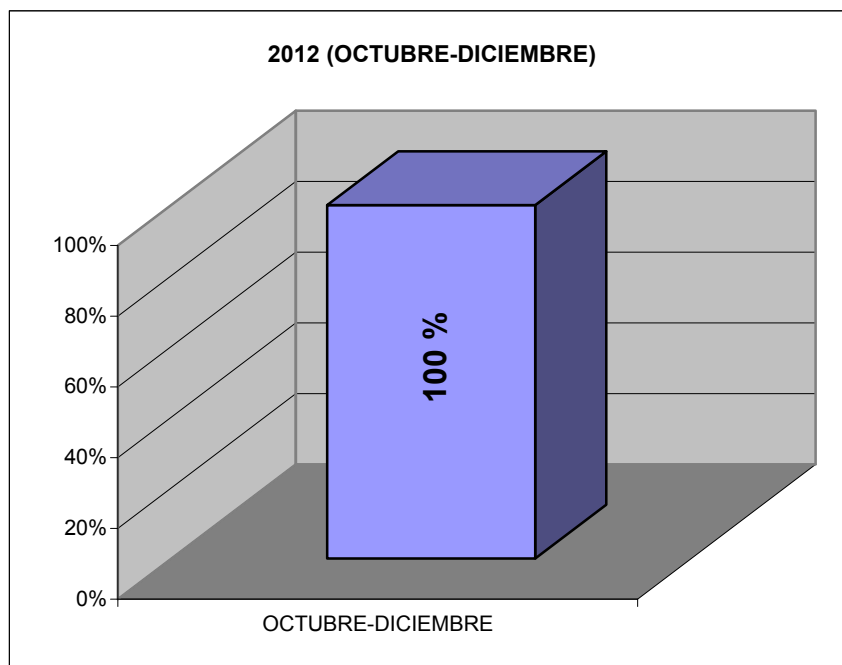
*Encuesta realizada durante los meses de enero y febrero de 2012

COMPROMISO N° 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 15 días

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

PORCENTAJES DE SOLICITUDES DE ASESORAMIENTO TÉCNICO ATENDIDAS EN PLAZO



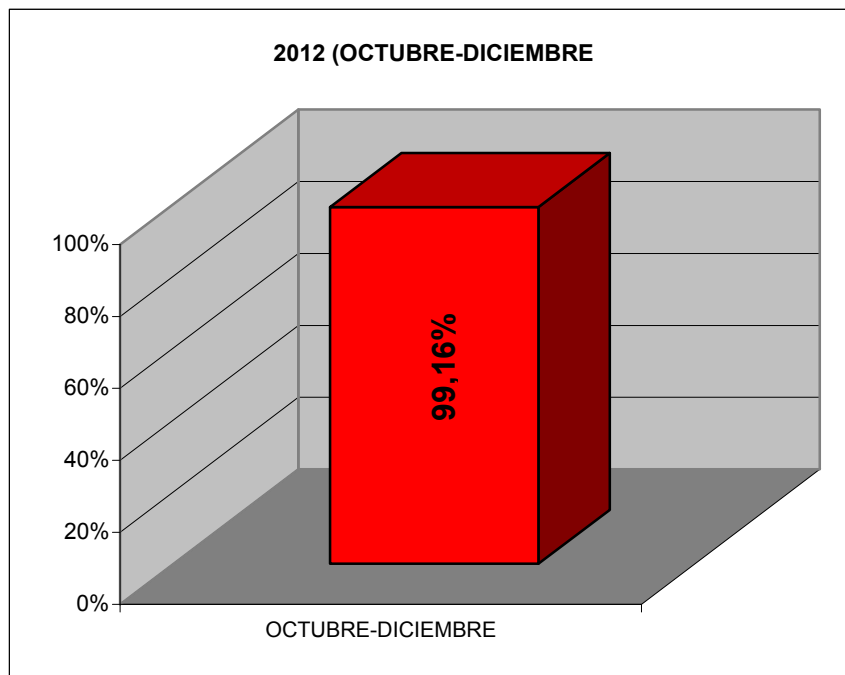
COMPROMISO N° 2.2.

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 15 días, desde el momento de su solicitud

INDICADOR: N° de solicitudes atendidas en plazo. Porcentaje sobre el total

ESTÁNDAR: 100%

PORCENTAJES DE TRANSFERENCIAS REGULARES ATENDIDAS EN PLAZO



COMPROMISO N° 3.1.

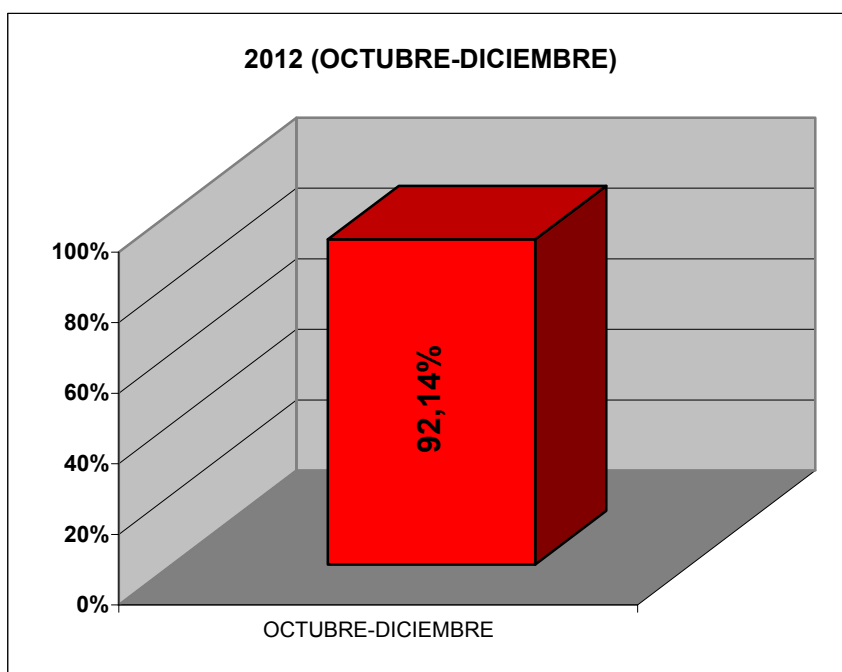
La disponibilidad para la consulta o préstamo de cualquier documento registrado y depositado en los archivos centrales de las Consejerías, Delegaciones Provinciales, Servicios Periféricos y Organismos Autónomos y en el Archivo de Castilla-La Mancha en el plazo máximo de 2 días hábiles desde la fecha 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 7 días desde la fecha de solicitud.

INDICADORES: N° de localizaciones en plazo. Porcentaje sobre el total

N° de documentos disponibles en plazo. Porcentaje sobre el total

ESTÁNDAR: 95%

PORCENTAJES DE DISPONIBILIDADES EN PLAZO



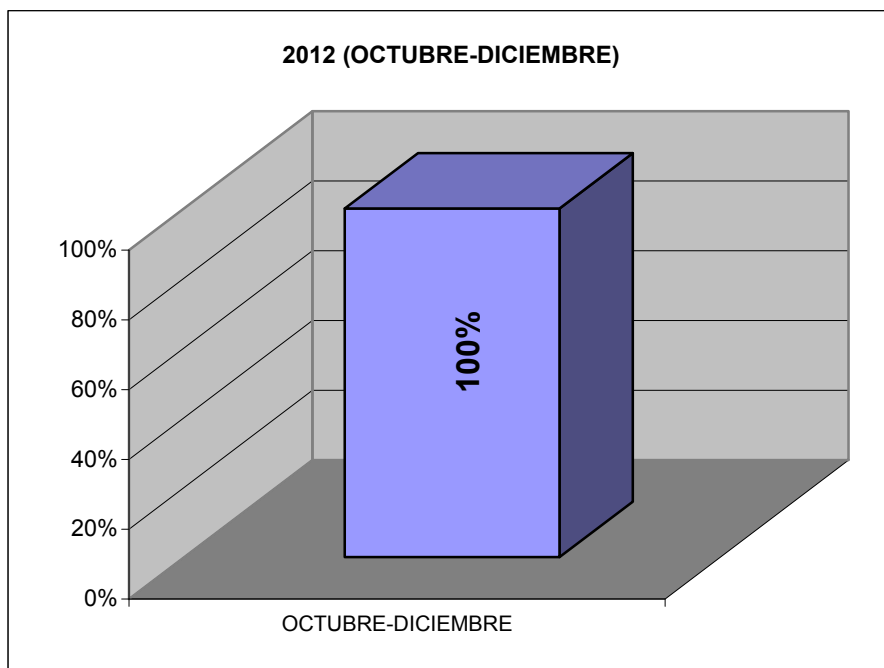
COMPROMISO N° 3.2.

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

INDICADOR: N° de consultas atendidas de forma inmediata. Porcentaje sobre el total

ESTÁNDAR: 100%

PORCENTAJES DE SOLICITUDES ATENDIDAS DE FORMA INMEDIATA



COMPROMISO N° 3.3.

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 3 sobre 5 en la encuesta de satisfacción a este respecto

ENCUESTA 2011*

CONSULTA EN TIEMPO ADECUADO				LUGAR DE LA CONSULTA ADECUADO			
ESTÁNDAR		RESULTADO		ESTÁNDAR		RESULTADO	
≥3	95%	≥3	98,08%	≥3	95%	≥3	97,94%

*Encuesta realizada durante los meses de enero y febrero de 2012

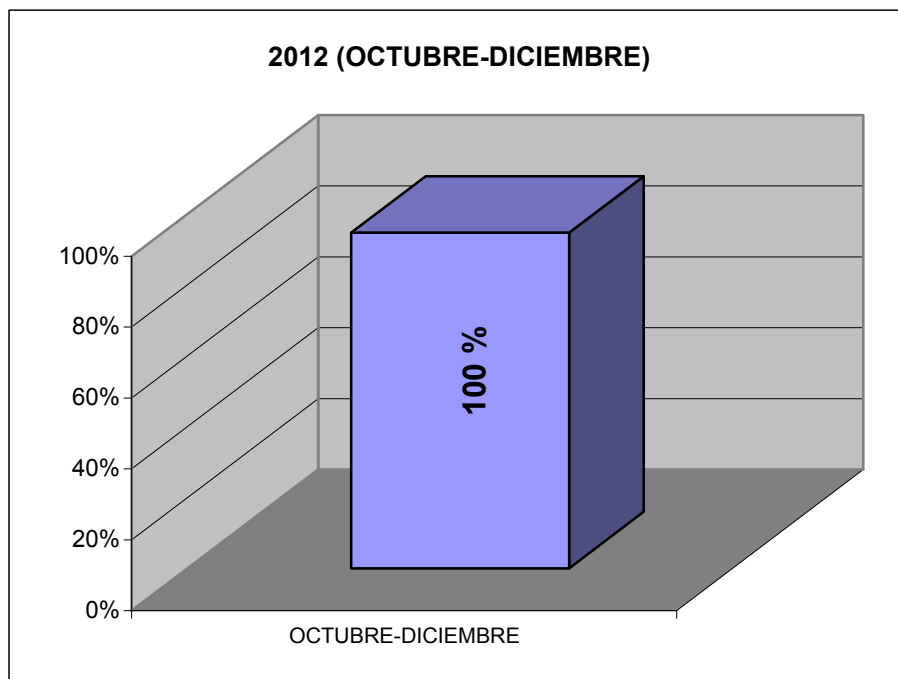
COMPROMISO N° 4.1.

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 copias facilitadas en plazo. Porcentaje sobre el total

ESTÁNDAR: 95%

PORCENTAJES DE FOTOCOPIAS REALIZADAS EN PLAZO



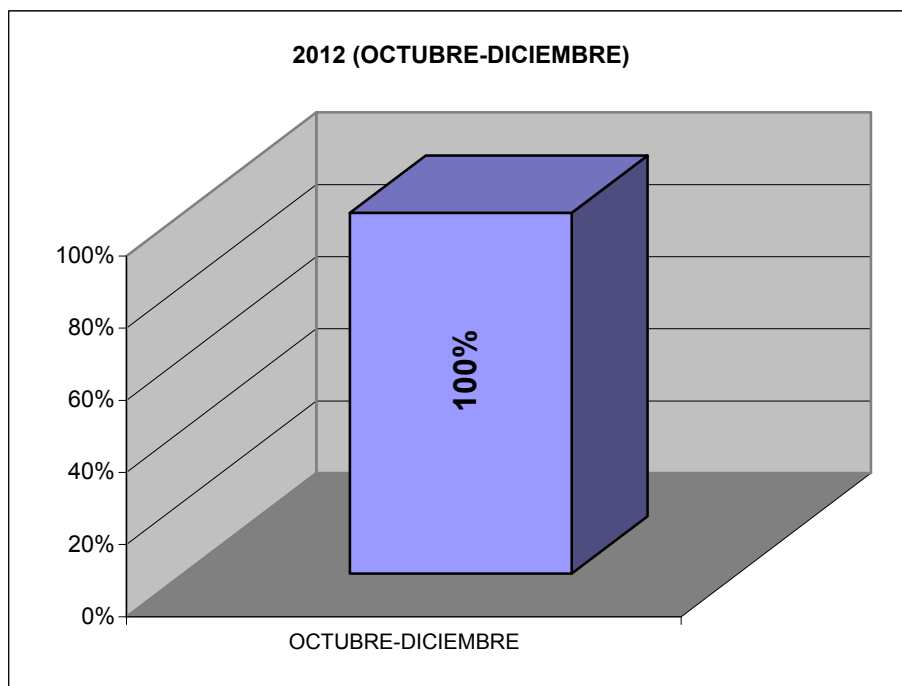
COMPROMISO N° 4.2.

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 7 días hábiles

INDICADORES: N° de copias facilitadas en plazo. Porcentaje sobre el total

ESTÁNDAR: 95%

PORCENTAJES DE COPIAS DIGITALIZADAS REALIZADAS EN PLAZO



COMPROMISO N° 5.1.

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

INDICADOR: N° 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%

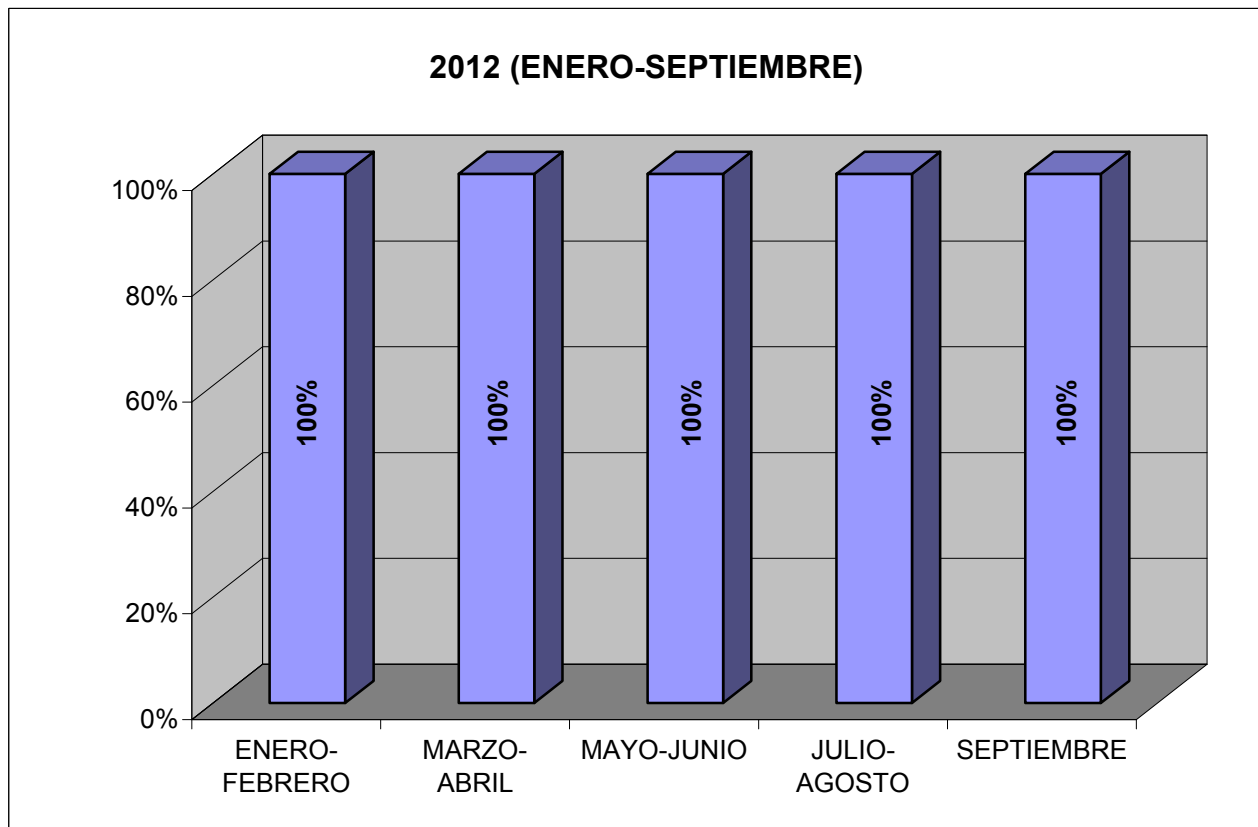
COMPROMISO N° 1

Información inmediata sobre el acceso, consulta y servicios que ofrece el
Archivo de Castilla-La Mancha

INDICADOR: N° de respuestas inmediatas. Porcentaje sobre el total

ESTÁNDAR: 100%

PORCENTAJES DE RESPUESTAS INMEDIATAS



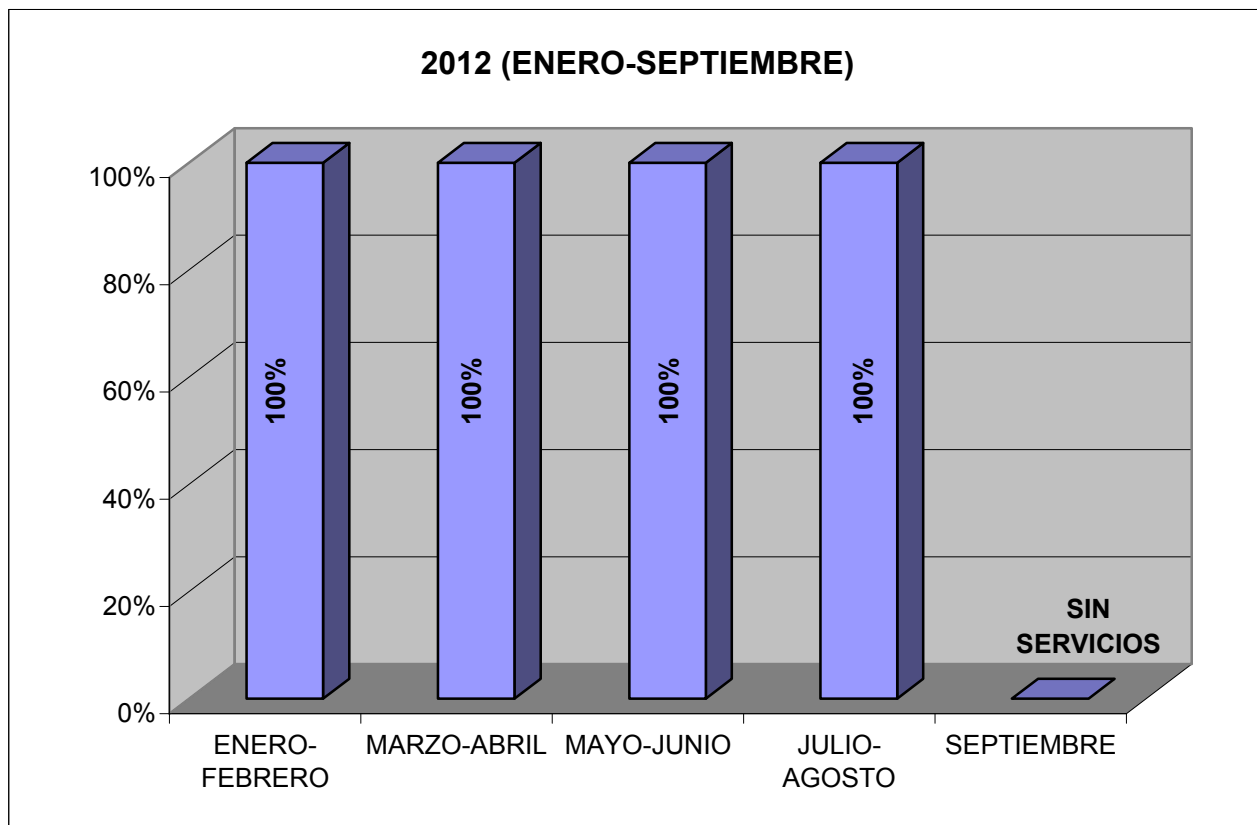
COMPROMISO N° 2

La comunicación de aquellos otros 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 7 días

INDICADOR: N° de solicitudes comunicadas en plazo. Porcentaje sobre el total

ESTÁNDAR: 100%

PORCENTAJES DE SOLICITUDES COMUNICADAS EN PLAZO



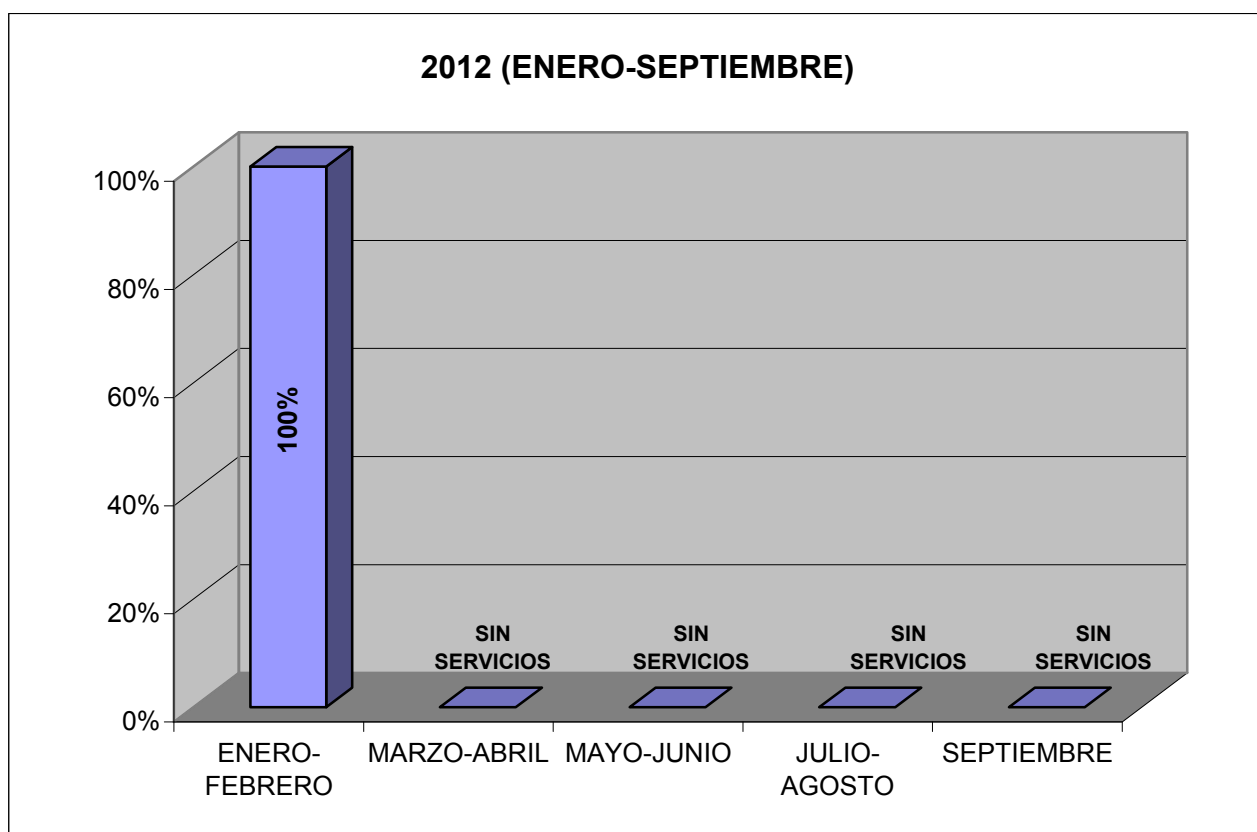
COMPROMISO N° 3

La localización en un plazo máximo de 2 días hábiles del archivo o dependencia en el que se encuentre depositado cualquier documento de titularidad de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha

INDICADOR: N° de solicitudes resueltas en plazo. Porcentaje sobre el total

ESTÁNDAR: 95%

PORCENTAJES DE SOLICITUDES RESUELTAS EN PLAZO



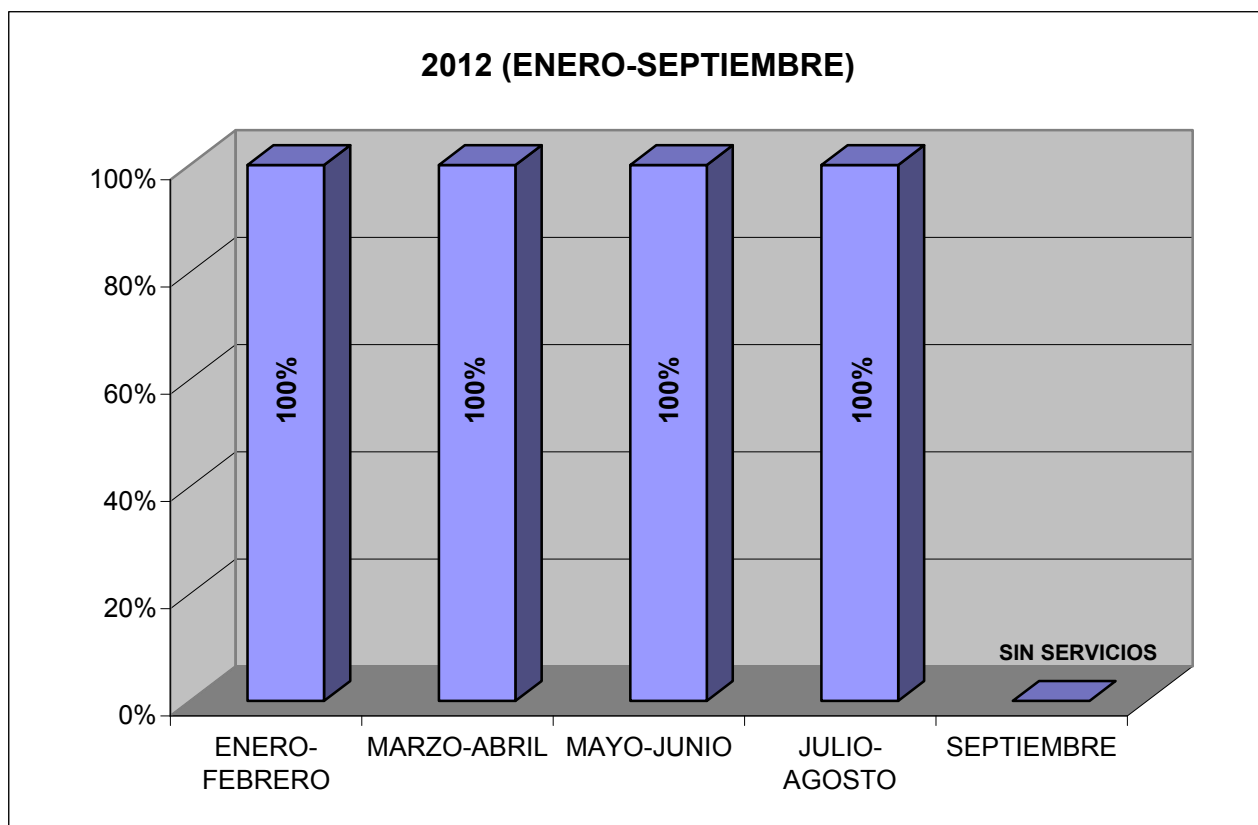
COMPROMISO N° 4

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: N° de solicitudes comunicadas en plazo. Porcentaje sobre el total

ESTÁNDAR: 100%

PORCENTAJES DE COMUNICACIONES EN PLAZO



COMPROMISO N° 5

Atención personalizada utilizando un lenguaje adecuado al usuario o usuaria, obteniendo una valoración media igual o superior a 3 sobre 5 en la encuesta de satisfacción a este respecto

ENCUESTA 2011*

EL PERSONAL DEL ARCHIVO SE EXPRESABA CLARAMENTE				EL PERSONAL DEL ARCHIVO OFRECE TRATO ADECUADO			
ESTANDAR		RESULTADO		ESTANDAR		RESULTADO	
≥3	95%	≥3	100,00%	≥3	95%	≥3	99,12%

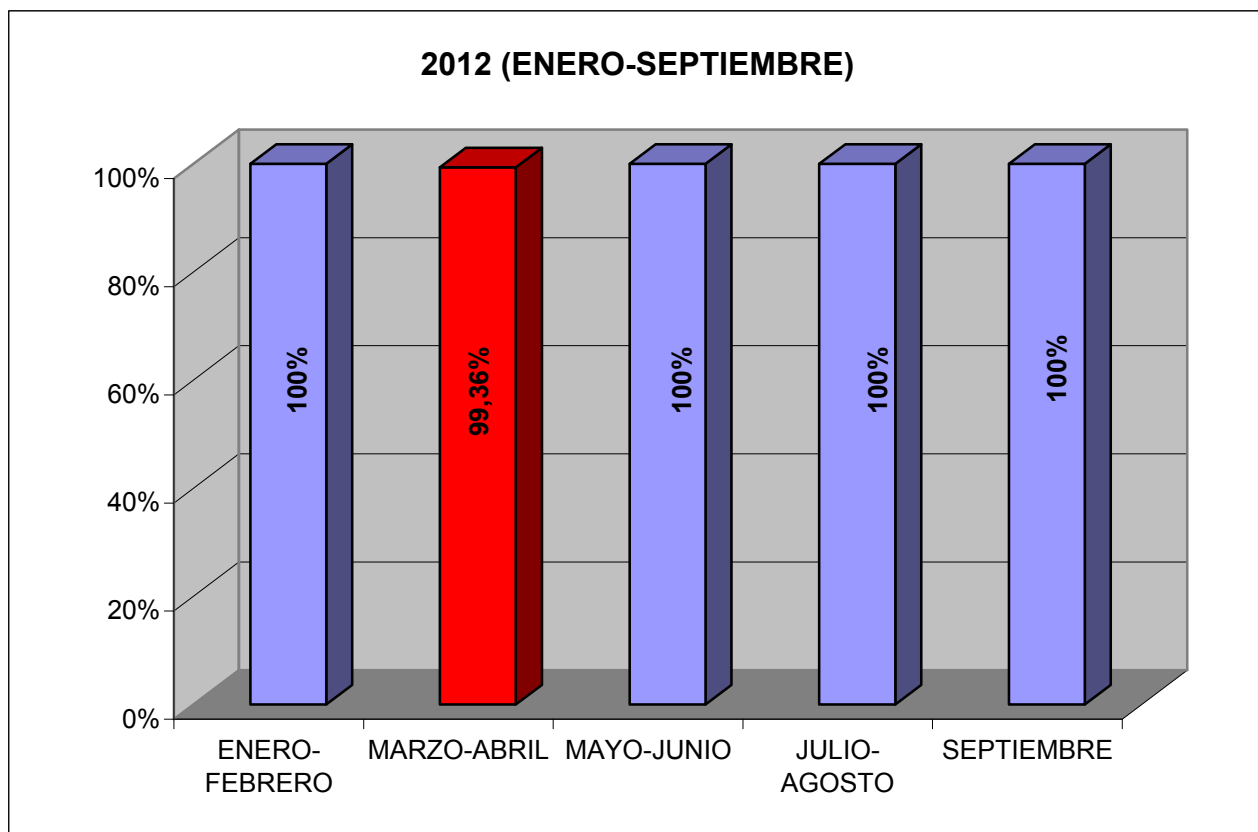
*Encuesta realizada durante los meses de enero y febrero de 2012

COMPROMISO N° 6

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 15 días

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

PORCENTAJES DE ASESORAMIENTO TÉCNICO ATENDIDAS EN PLAZO



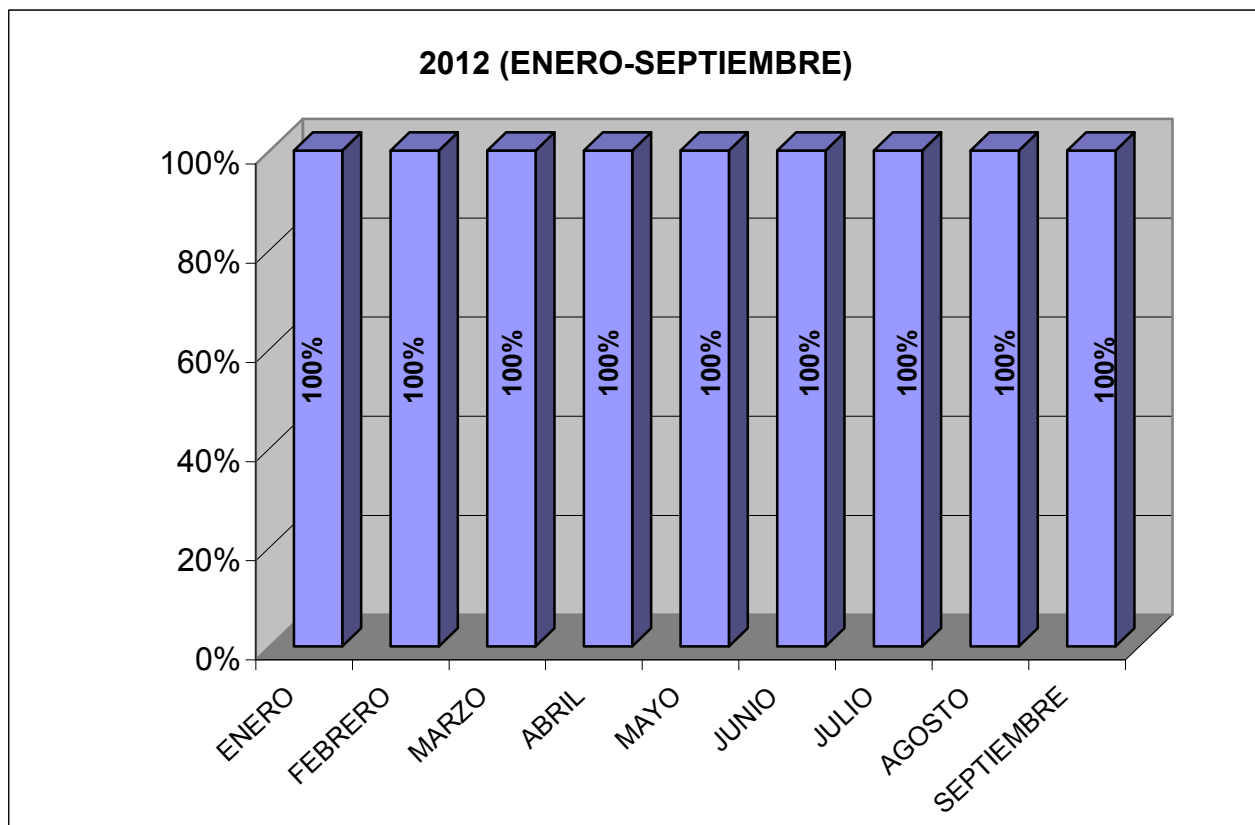
COMPROMISO N° 7

La actualización diaria de la base de datos de descripción del Archivo de Castilla-La Mancha con la incorporación de nuevos registros informáticos

INDICADOR: N° de días que se actualiza la base de datos. Porcentaje sobre el total de días laborables

ESTÁNDAR: 100%

PORCENTAJES DE DÍAS ACTUALIZADOS

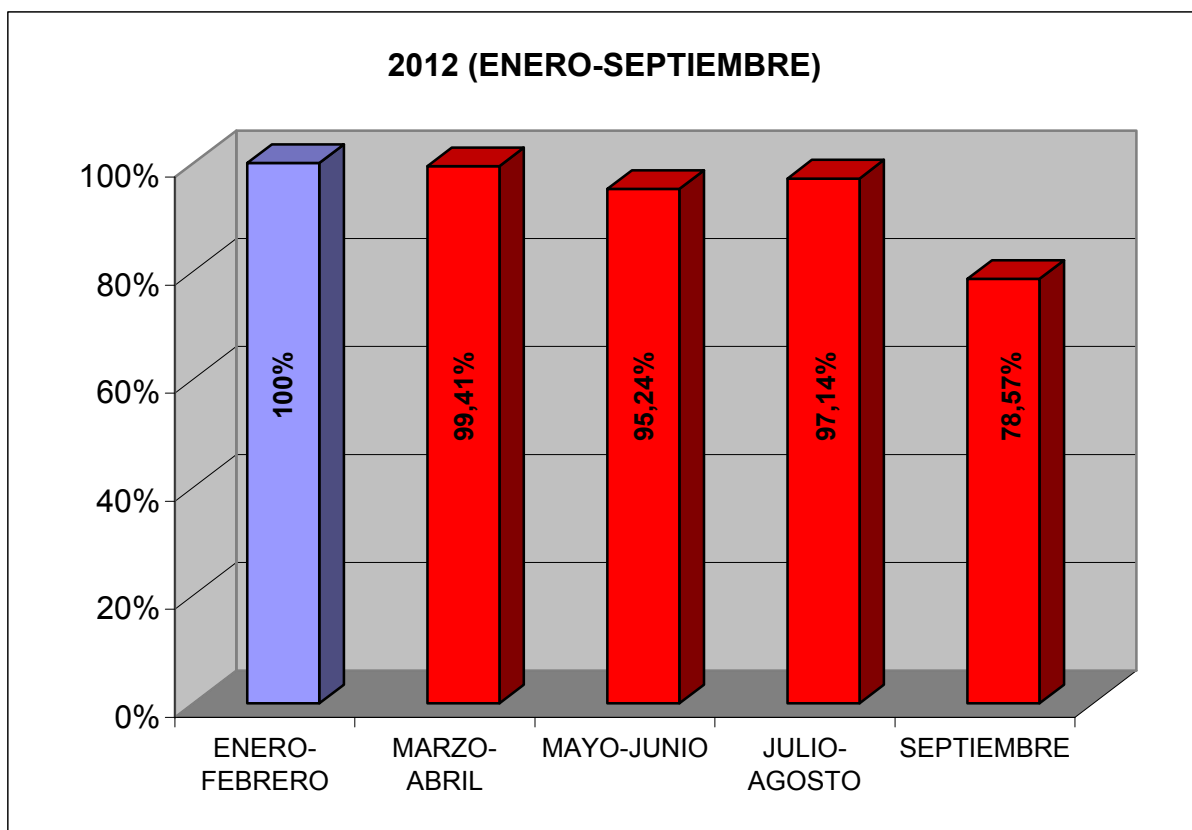


COMPROMISO N° 8

Las solicitudes de 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 7 días

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

PORCENTAJES DE TRANSFERENCIAS REGULARES ATENDIDAS EN PLAZO



COMPROMISO N° 9

Las solicitudes de ingresos extraordinarios de documentación procedentes de organismos y entidades de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y de otras Administraciones Públicas serán resueltas en un plazo máximo de 3 meses

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

SIN INGRESOS

COMPROMISO N° 10

Localización en el plazo máximo de un día hábil de cualquier documento registrado y depositado en los archivos centrales de las Consejerías, Delegaciones Provinciales y Organismos Autónomos y en el Archivo de Castilla-La Mancha y su disponibilidad para la consulta o préstamo en el plazo máximo de 2 días hábiles desde la fecha de la solicitud, cuando se trate de peticiones individuales de documentación.

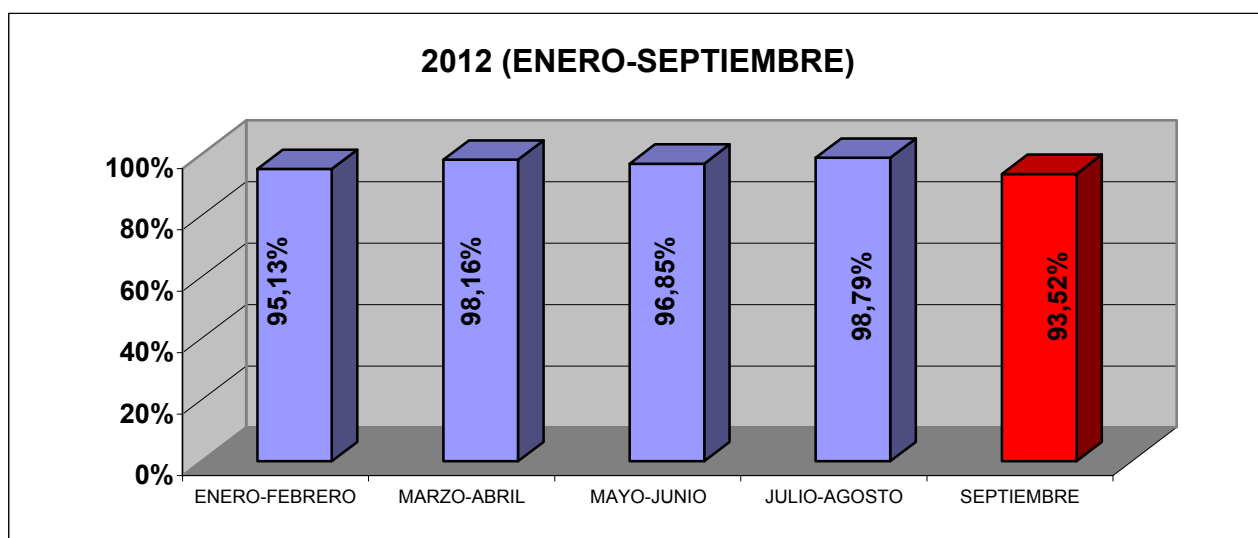
En otro caso, o cuando el documento solicitado se encuentre localizado en otro archivo situado en diferente localidad desde la que se solicita, el plazo máximo para su disponibilidad será de 7 días desde la fecha de solicitud.

INDICADORES: N° de localizaciones en plazo. Porcentaje sobre el total

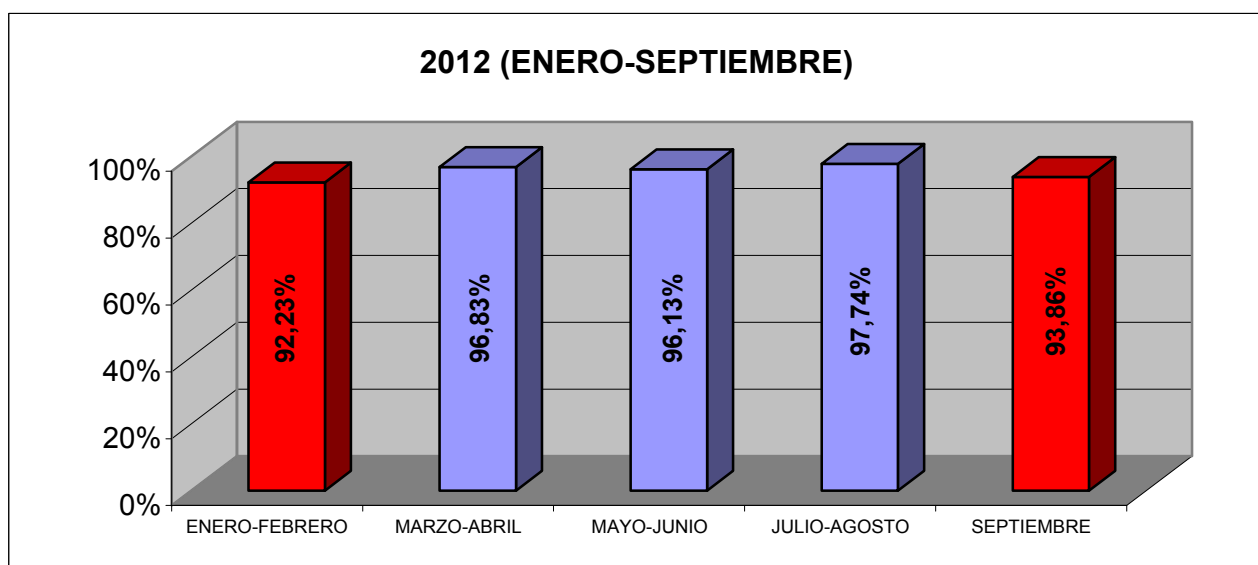
N° de documentos disponibles en plazo. Porcentaje sobre el total

ESTÁNDAR: 95%

PORCENTAJES DE LOCALIZACIONES EN PLAZO



PORCENTAJES DE DISPONIBILIDADES EN PLAZO



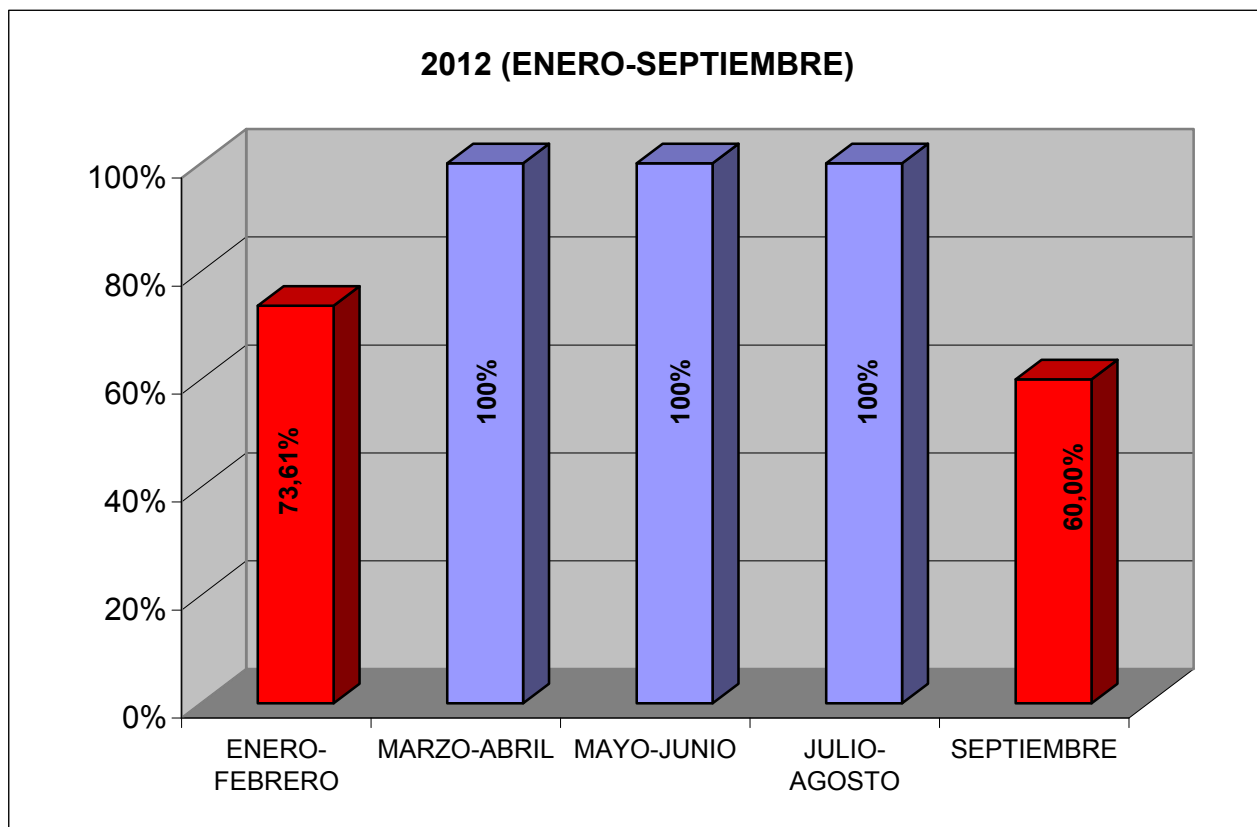
COMPROMISO N° 11

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

INDICADOR: N° de consultas atendidas de forma inmediata. Porcentaje sobre el total

ESTÁNDAR: 100%

PORCENTAJES DE SOLICITUDES ATENDIDAS DE FORMA INMEDIATA



COMPROMISO N° 12

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 3 sobre 5 en la encuesta de satisfacción a este respecto

ENCUESTA 2011*

CONSULTA EN TIEMPO ADECUADO				LUGAR DE LA CONSULTA ADECUADO			
ESTÁNDAR		RESULTADO		ESTÁNDAR		RESULTADO	
≥3	95%	≥3	98,08%	≥3	95%	≥3	97,94%

*Encuesta realizada durante los meses de enero y febrero de 2012

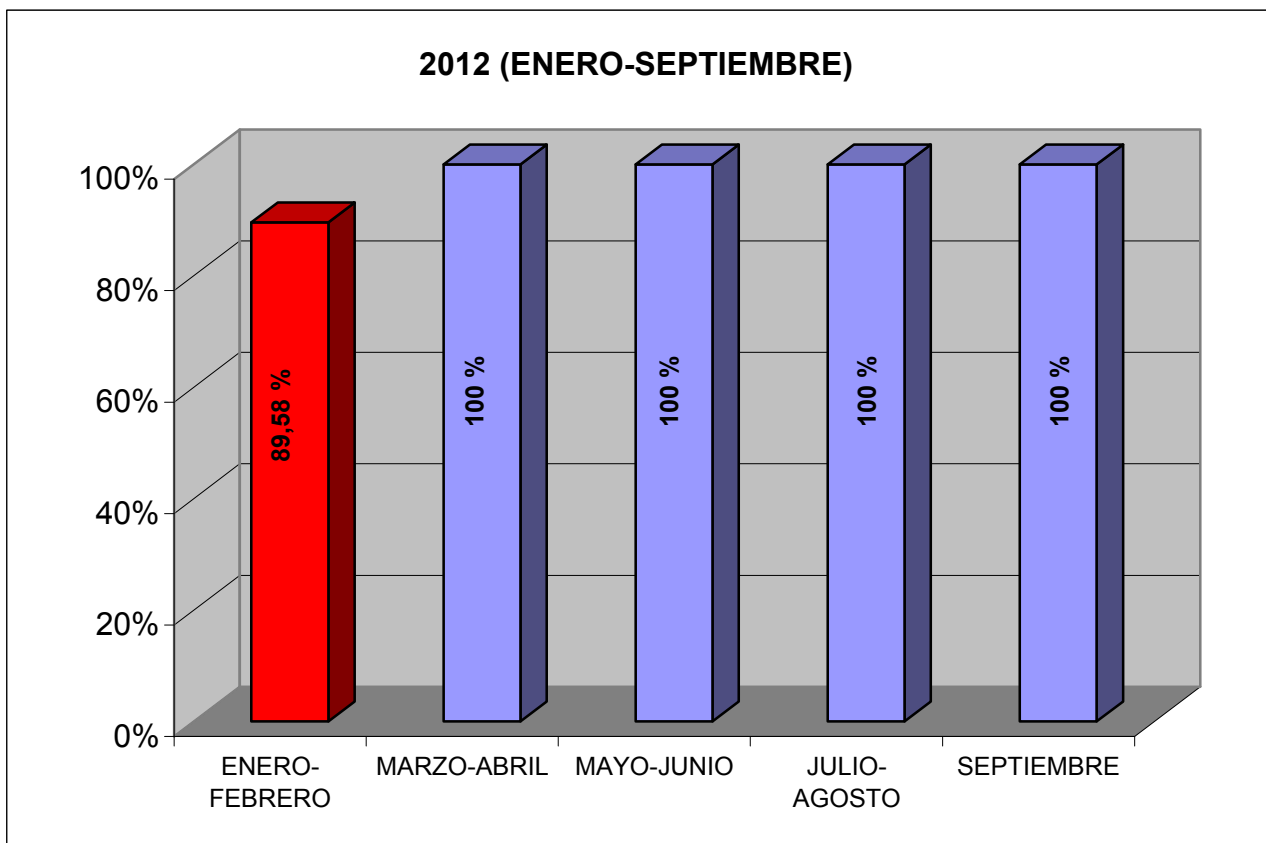
COMPROMISO N° 13

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 copias facilitadas en plazo. Porcentaje sobre el total

ESTÁNDAR: 95%

PORCENTAJES DE FOTOCOPIAS REALIZADAS EN PLAZO



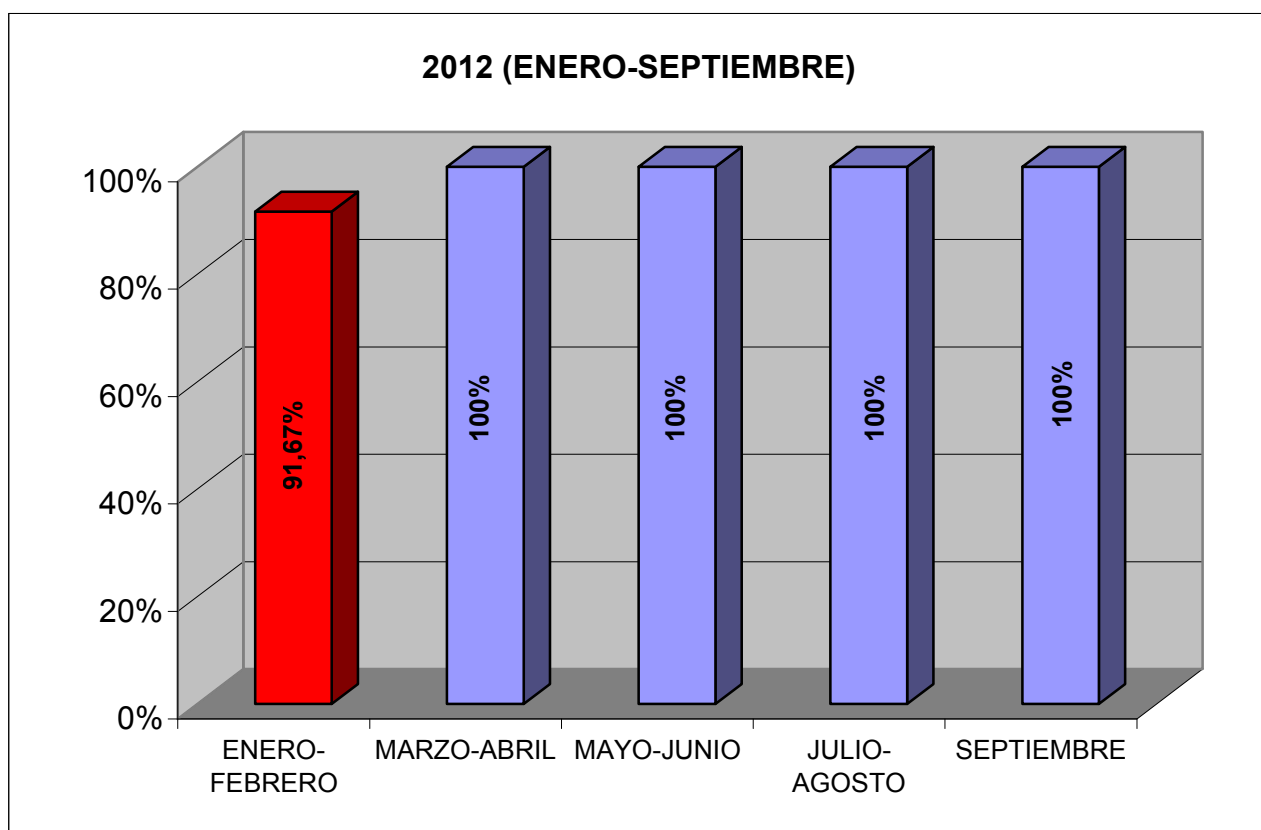
COMPROMISO N° 14

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 7 días hábiles

INDICADORES: N° de copias facilitadas en plazo. Porcentaje sobre el total

ESTÁNDAR: 95%

PORCENTAJES DE COPIAS DIGITALIZADAS REALIZADAS EN PLAZO



COMPROMISO N° 15

La solicitudes de préstamos extraordinarios de documentación por parte de la Administración y de otras entidades, asociaciones y colectivos sin ánimo de lucro, serán atendidas en el plazo máximo de 15 días desde la fecha de solicitud

SIN SERVICIOS

COMPROMISO N° 16

La consulta de los fondos bibliográficos de la Biblioteca Auxiliar del Archivo podrá realizarse durante el tiempo que estime conveniente dentro del horario de atención al público, obteniendo una valoración media igual o superior a 3 sobre 5 en la encuesta de satisfacción en cuanto al trato recibido y al lugar adecuado al efecto

ENCUESTA 2011*

CONSULTA EN TRATO RECIBIDO				LUGAR DE LA CONSULTA ADECUADO			
ESTANDAR		RESULTADO		ESTANDAR		RESULTADO	
≥3	95%	≥3	100,00%	≥3	95%	≥3	100,00%

*Encuesta realizada durante los meses de enero y febrero de 2012

COMPROMISO N° 17

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

INDICADOR: N° 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	4	100%

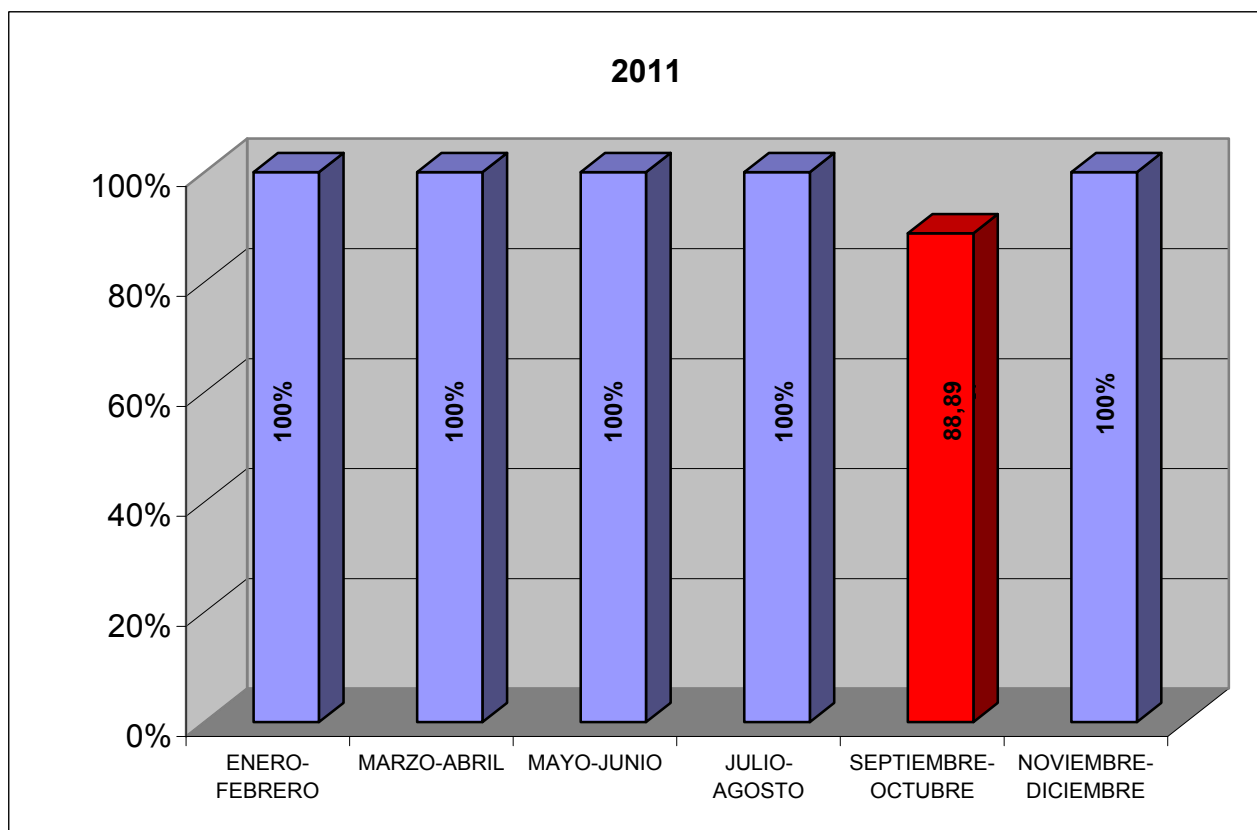
COMPROMISO N° 1

Información inmediata sobre el acceso, consulta y servicios que ofrece el
Archivo de Castilla-La Mancha

INDICADOR: N° de respuestas inmediatas. Porcentaje sobre el total

ESTÁNDAR: 100%

PORCENTAJES DE RESPUESTAS INMEDIATAS



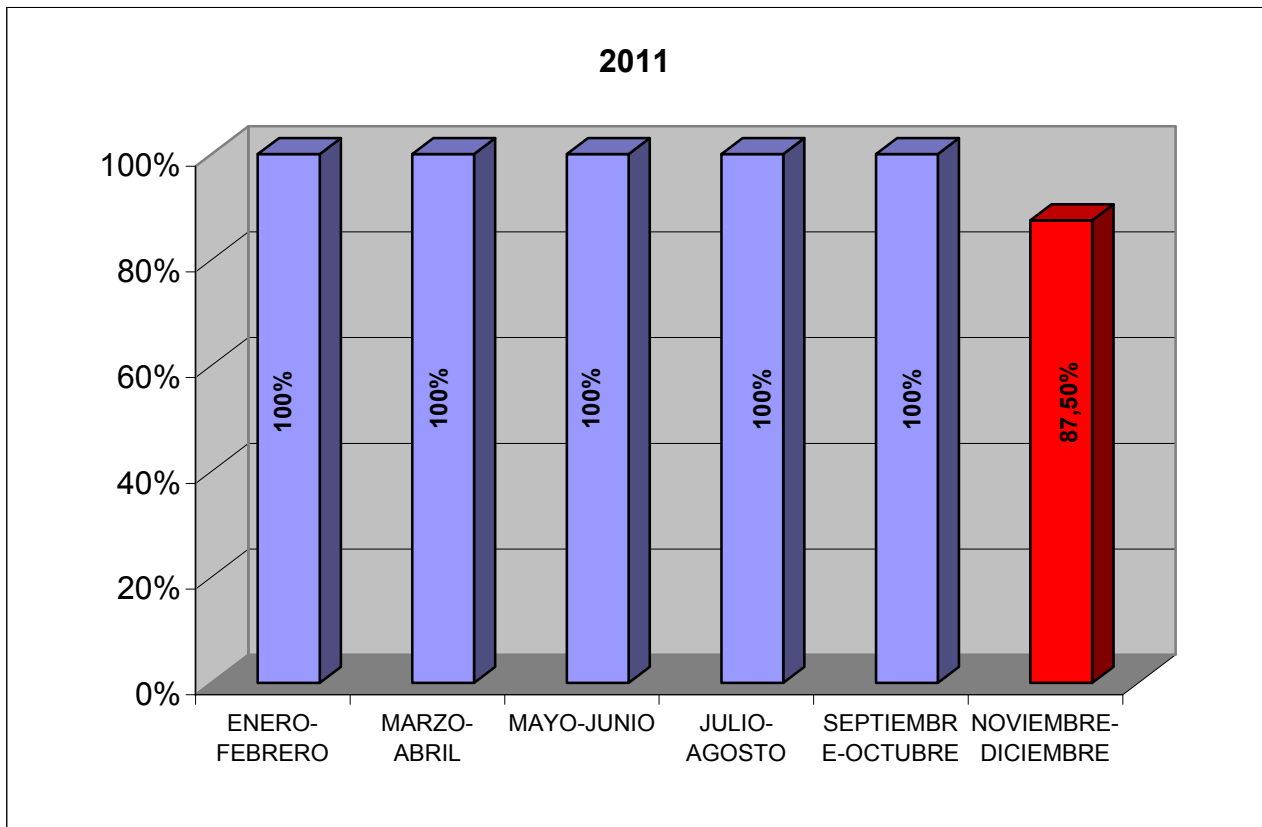
COMPROMISO N° 2

La comunicación de aquellos otros 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 7 días

INDICADOR: N° de solicitudes comunicadas en plazo. Porcentaje sobre el total

ESTÁNDAR: 100%

PORCENTAJES DE SOLICITUDES COMUNICADAS EN PLAZO



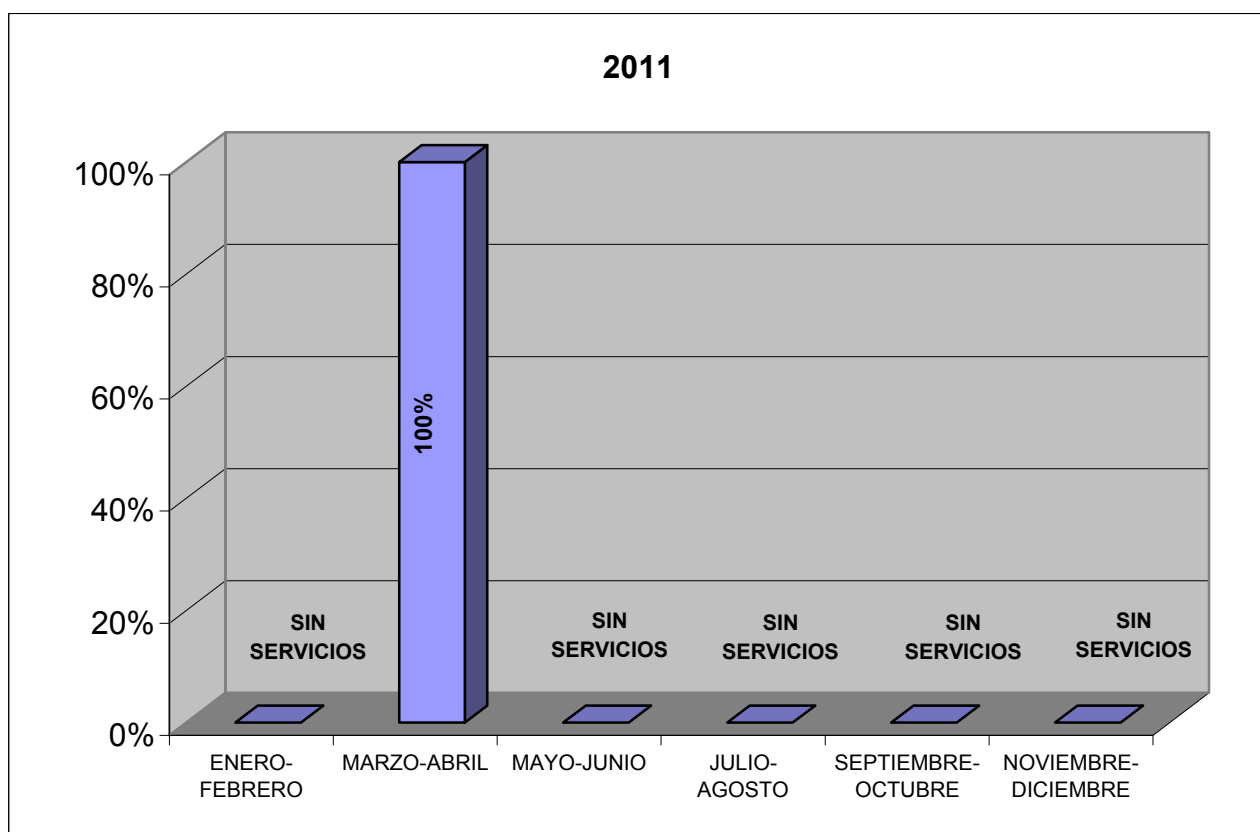
COMPROMISO N° 3

La localización en un plazo máximo de 2 días hábiles del archivo o dependencia en el que se encuentre depositado cualquier documento de titularidad de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha

INDICADOR: N° de solicitudes resueltas en plazo. Porcentaje sobre el total

ESTÁNDAR: 95%

PORCENTAJES DE SOLICITUDES RESUELTAS EN PLAZO



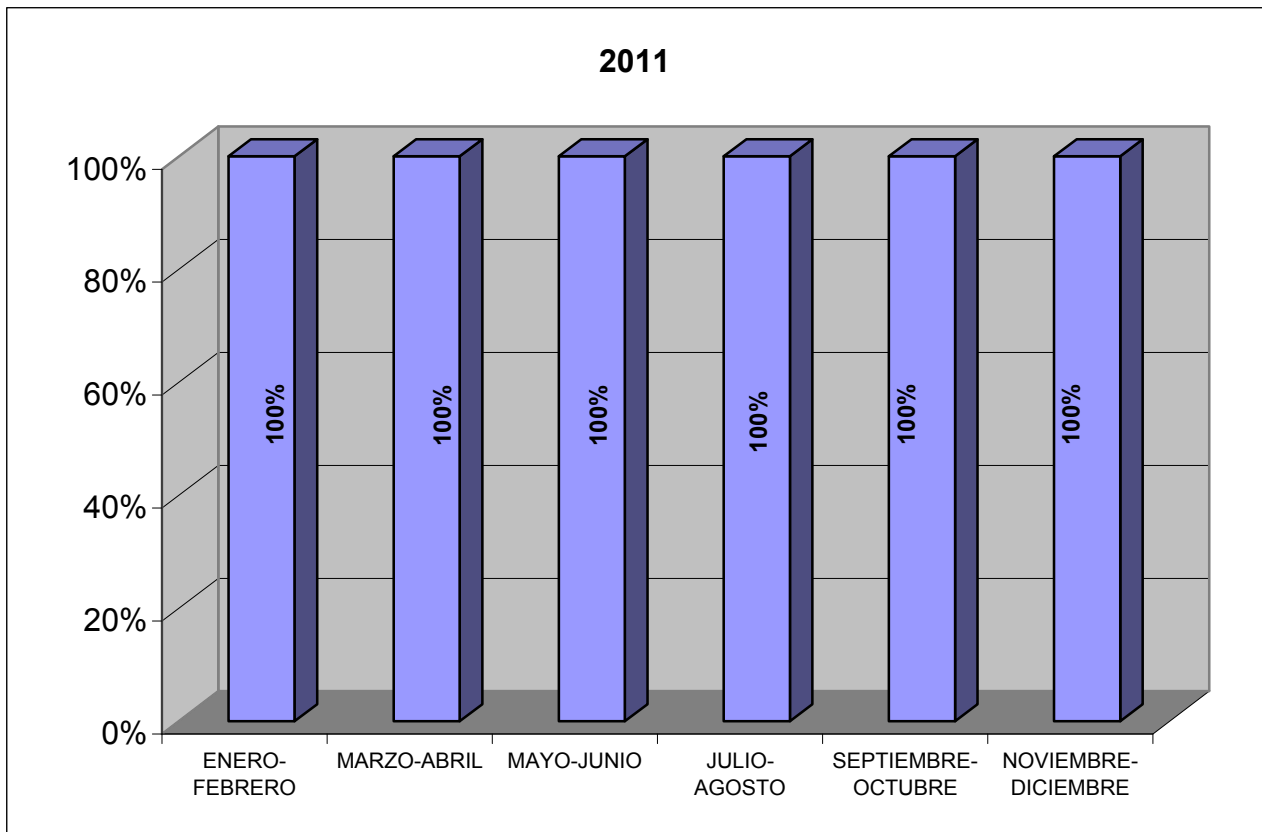
COMPROMISO N° 4

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: N° de solicitudes comunicadas en plazo. Porcentaje sobre el total

ESTÁNDAR: 100%

PORCENTAJES DE COMUNICACIONES EN PLAZO



COMPROMISO N° 5

Atención personalizada utilizando un lenguaje adecuado al usuario o usuaria, obteniendo una valoración media igual o superior a 3 sobre 5 en la encuesta de satisfacción a este respecto

ENCUESTA 2010*

EL PERSONAL DEL ARCHIVO SE EXPRESABA CLARAMENTE				EL PERSONAL DEL ARCHIVO OFRECE TRATO ADECUADO			
ESTANDAR		RESULTADO		ESTANDAR		RESULTADO	
≥3	95%	≥3	100,00%	≥3	95%	≥3	100,00%

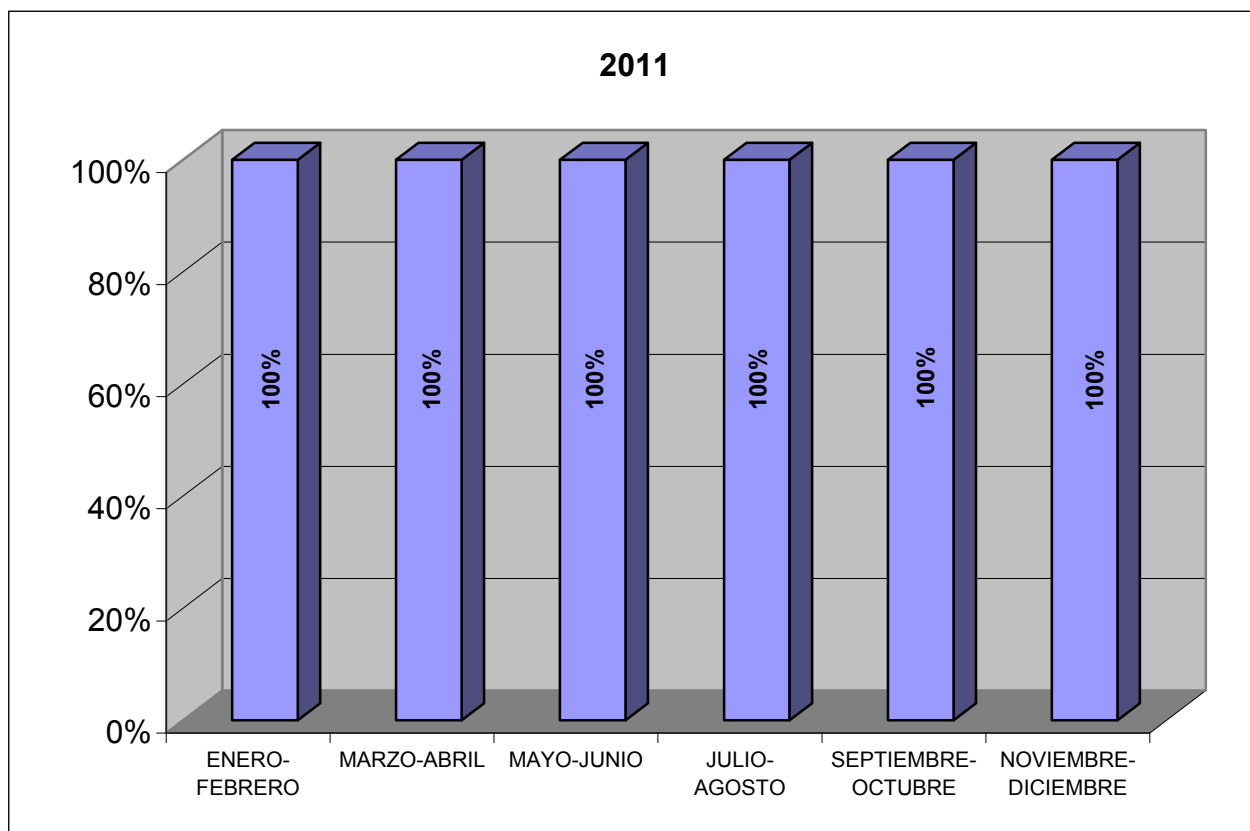
*Encuesta realizada durante los meses de enero y febrero de 2011

COMPROMISO N° 6

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 15 días

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

PORCENTAJES DE ASESORAMIENTO TÉCNICO ATENDIDAS EN PLAZO



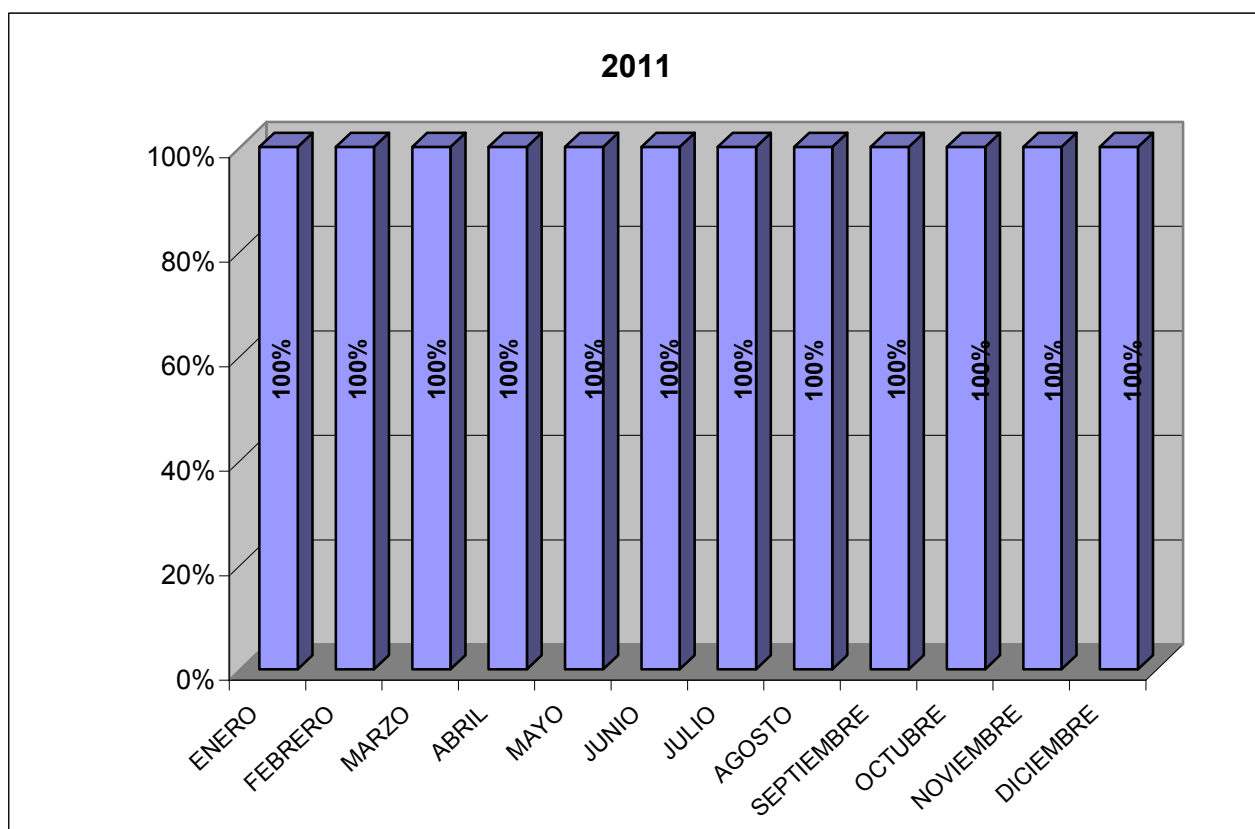
COMPROMISO N° 7

La actualización diaria de la base de datos de descripción del Archivo de Castilla-La Mancha con la incorporación de nuevos registros informáticos

INDICADOR: N° de días que se actualiza la base de datos. Porcentaje sobre el total de días laborables

ESTÁNDAR: 100%

PORCENTAJES DE DÍAS ACTUALIZADOS



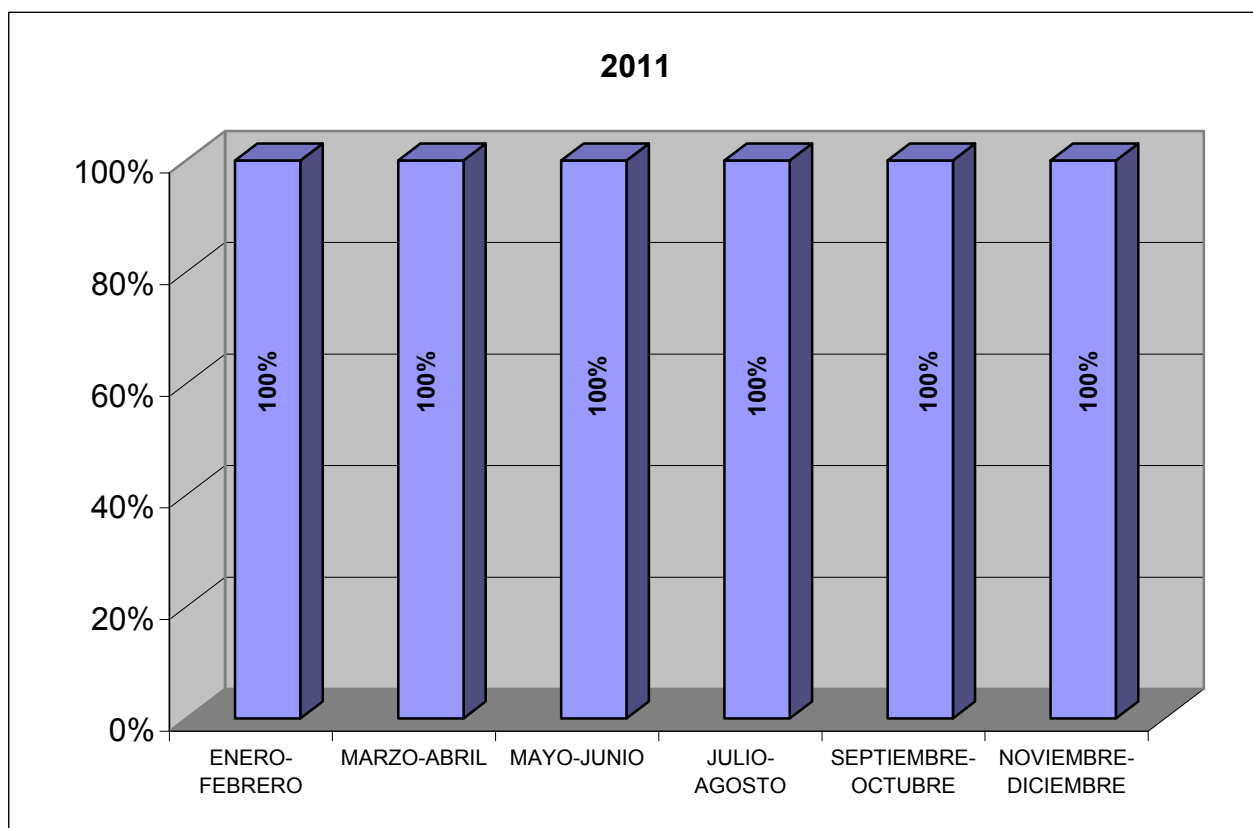
COMPROMISO N° 8

Las solicitudes de 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 7 días

INDICADOR: N° de solicitudes atendidas en plazo. Porcentaje sobre el total

ESTÁNDAR: 100%

PORCENTAJES DE TRANSFERENCIAS REGULARES ATENDIDAS EN PLAZO



COMPROMISO N° 9

Las solicitudes de ingresos extraordinarios de documentación procedentes de organismos y entidades de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y de otras Administraciones Públicas serán resueltas en un plazo máximo de 3 meses

INDICADOR: N° de solicitudes atendidas en plazo. Porcentaje sobre el total

ESTÁNDAR: 100%

SIN INGRESOS

COMPROMISO N° 10

Localización en el plazo máximo de un día hábil de cualquier documento registrado y depositado en los archivos centrales de las Consejerías, Delegaciones Provinciales y Organismos Autónomos y en el Archivo de Castilla-La Mancha y su disponibilidad para la consulta o préstamo en el plazo máximo de 2 días hábiles desde la fecha de la solicitud, cuando se trate de peticiones individuales de documentación.

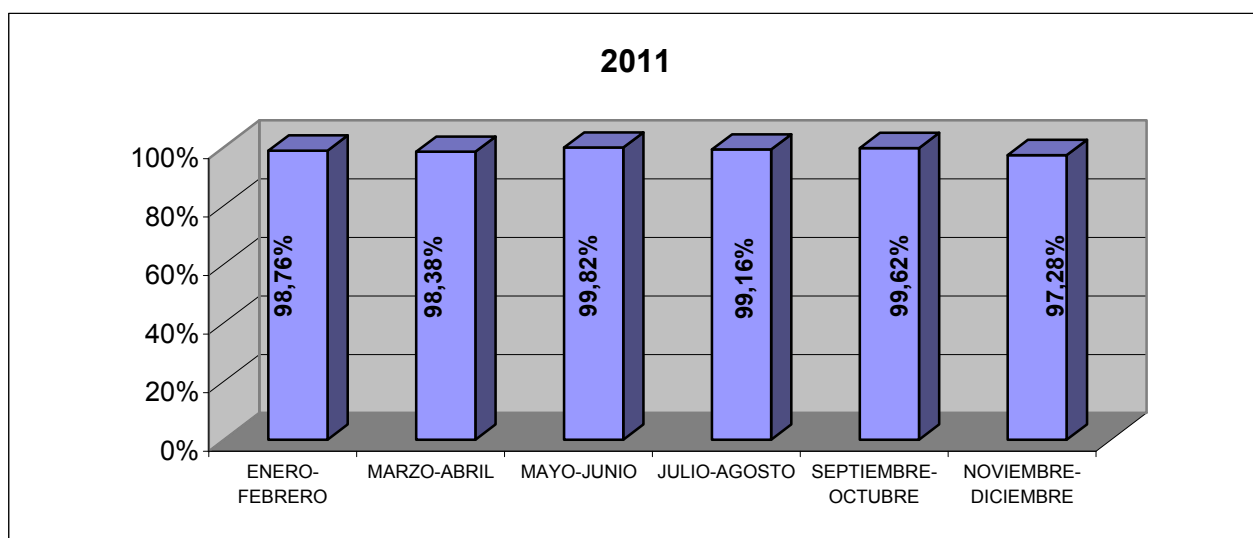
En otro caso, o cuando el documento solicitado se encuentre localizado en otro archivo situado en diferente localidad desde la que se solicita, el plazo máximo para su disponibilidad será de 7 días desde la fecha de solicitud.

INDICADORES: N° de localizaciones en plazo. Porcentaje sobre el total

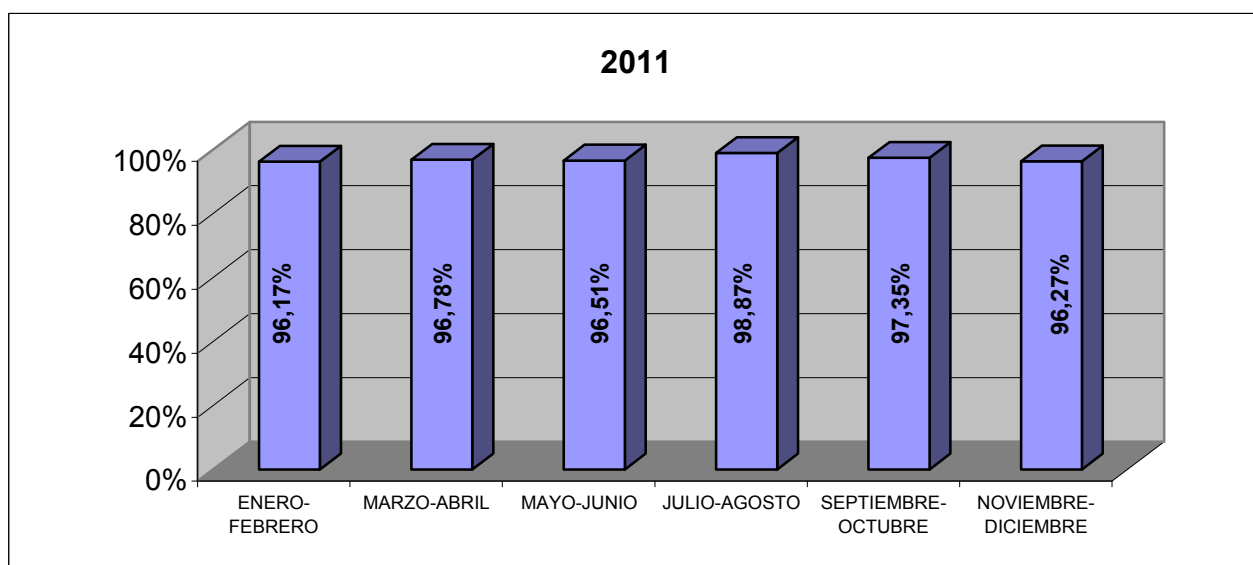
N° de documentos disponibles en plazo. Porcentaje sobre el total

ESTÁNDAR: 95%

PORCENTAJES DE LOCALIZACIONES EN PLAZO



PORCENTAJES DE DISPONIBILIDADES EN PLAZO



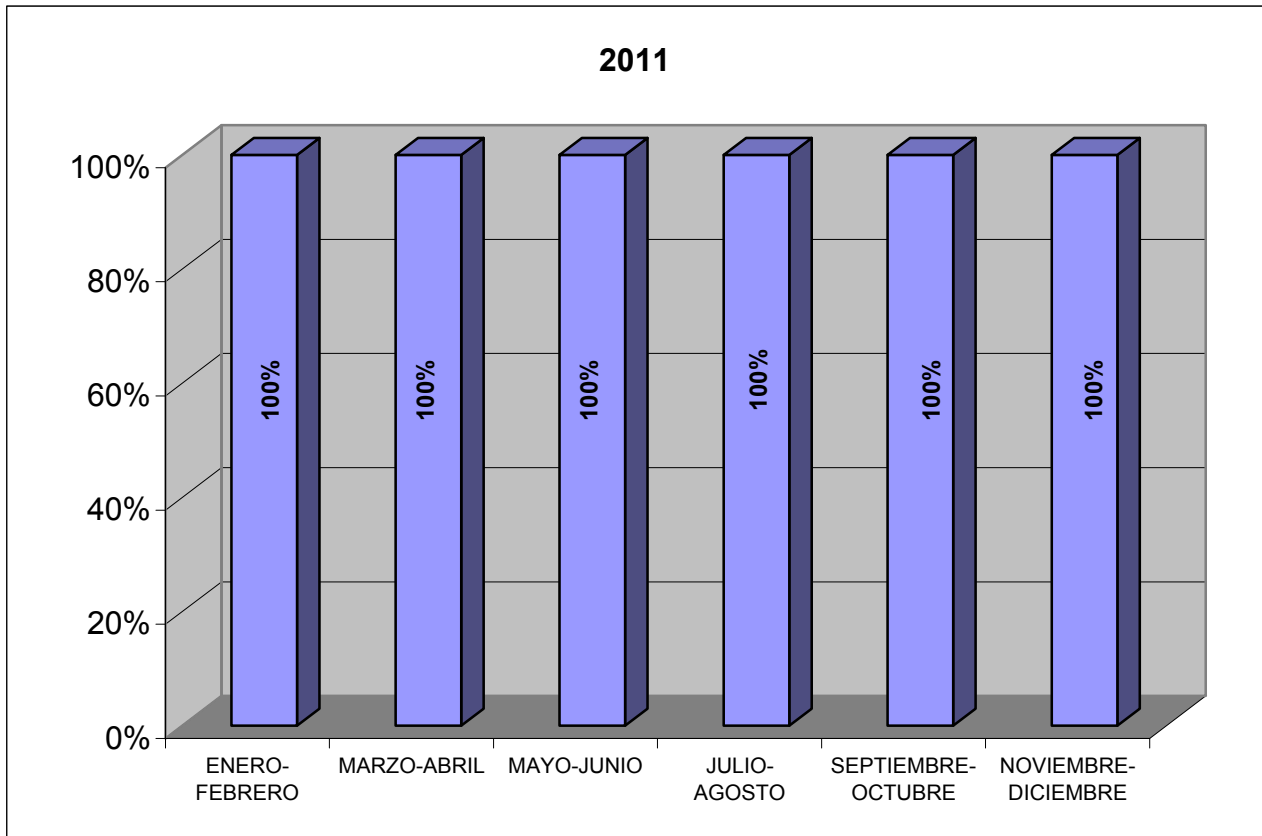
COMPROMISO N° 11

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

INDICADOR: N° de consultas atendidas de forma inmediata. Porcentaje sobre el total

ESTÁNDAR: 100%

PORCENTAJES DE SOLICITUDES ATENDIDAS DE FORMA INMEDIATA



COMPROMISO N° 12

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 3 sobre 5 en la encuesta de satisfacción a este respecto

ENCUESTA 2010*

CONSULTA EN TIEMPO ADECUADO				LUGAR DE LA CONSULTA ADECUADO			
ESTÁNDAR		RESULTADO		ESTÁNDAR		RESULTADO	
≥3	95%	≥3	99,19%	≥3	95%	≥3	92,34%

*Encuesta realizada durante los meses de enero y febrero de 2011

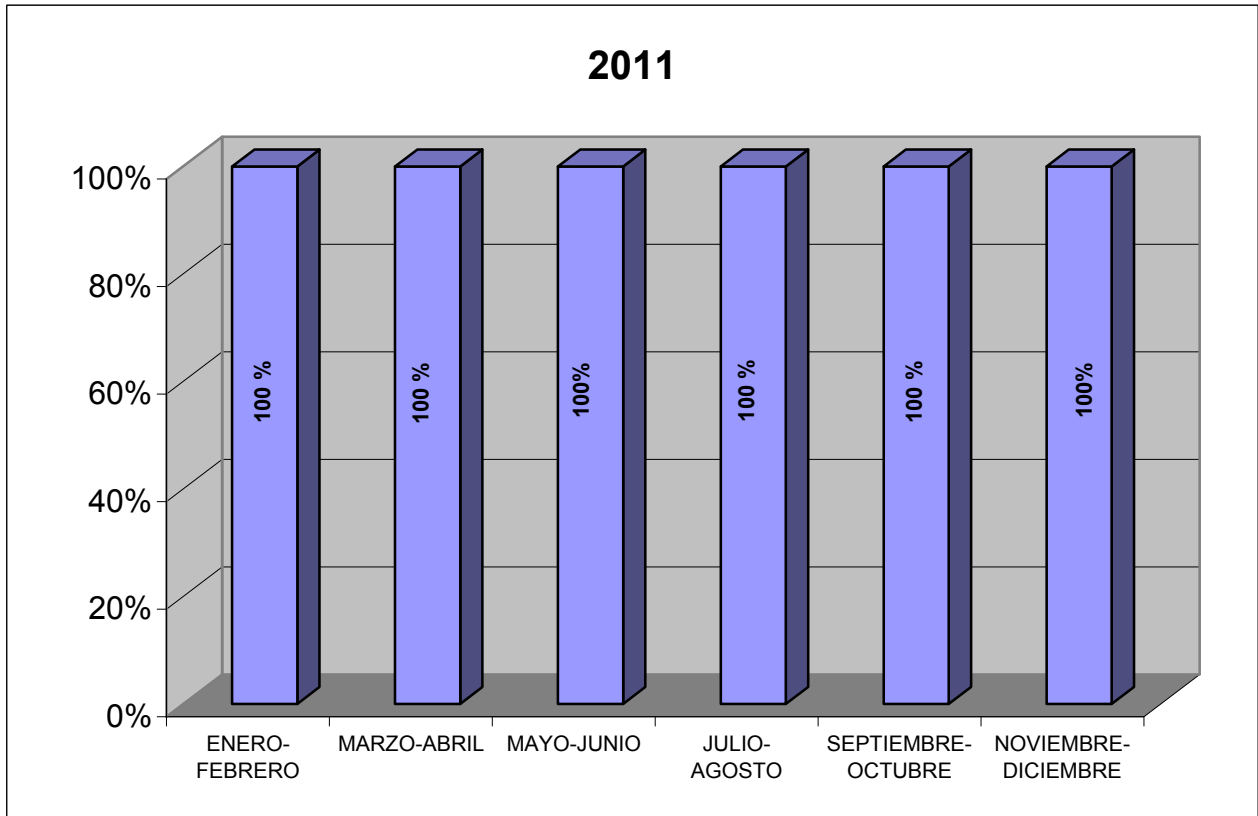
COMPROMISO N° 13

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 copias facilitadas en plazo. Porcentaje sobre el total

ESTÁNDAR: 95%

PORCENTAJES DE FOTOCOPIAS REALIZADAS EN PLAZO



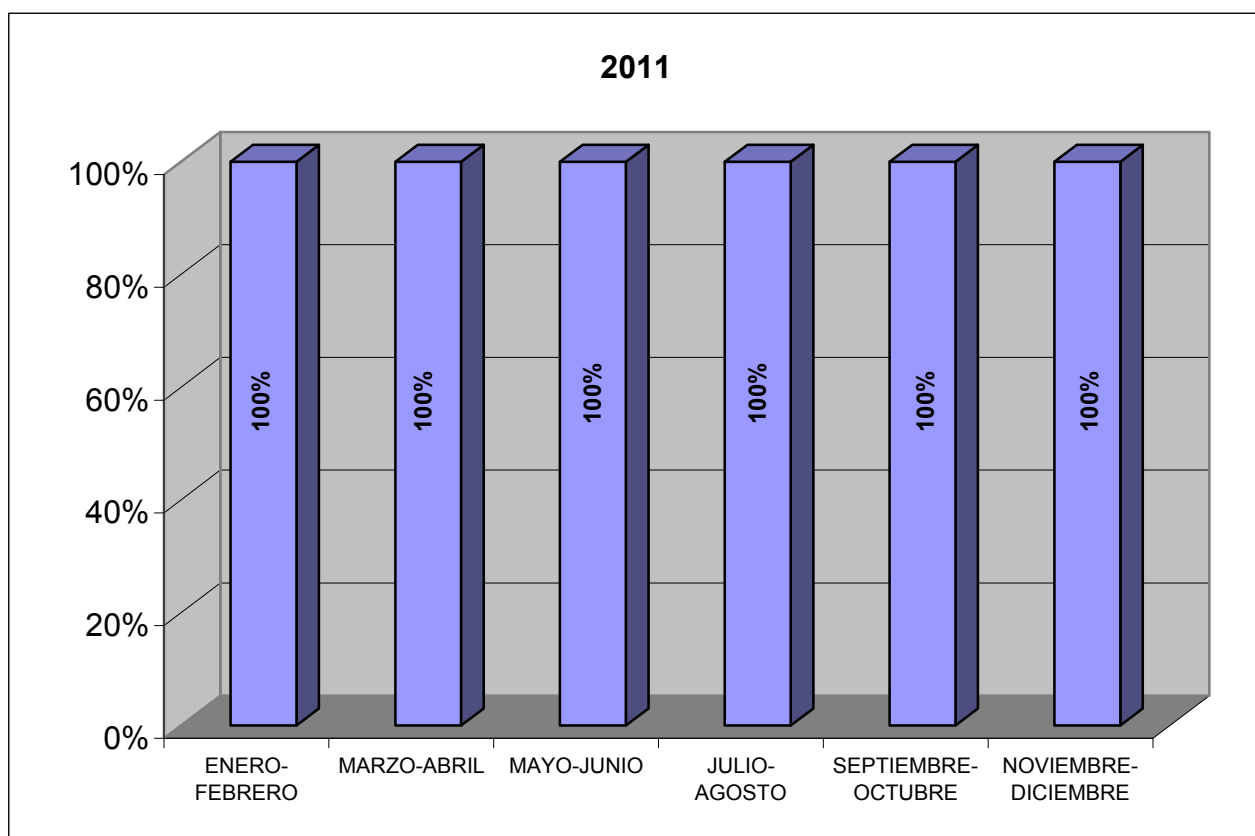
COMPROMISO N° 14

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 7 días hábiles

INDICADORES: N° de copias facilitadas en plazo. Porcentaje sobre el total

ESTÁNDAR: 95%

PORCENTAJES DE COPIAS DIGITALIZADAS REALIZADAS EN PLAZO



COMPROMISO N° 15

La solicitudes de préstamos extraordinarios de documentación por parte de la Administración y de otras entidades, asociaciones y colectivos sin ánimo de lucro, serán atendidas en el plazo máximo de 15 días desde la fecha de solicitud

SIN SERVICIOS

COMPROMISO N° 16

La consulta de los fondos bibliográficos de la Biblioteca Auxiliar del Archivo podrá realizarse durante el tiempo que estime conveniente dentro del horario de atención al público, obteniendo una valoración media igual o superior a 3 sobre 5 en la encuesta de satisfacción en cuanto al trato recibido y al lugar adecuado al efecto

ENCUESTA 2010*

CONSULTA EN TRATO RECIBIDO				LUGAR DE LA CONSULTA ADECUADO			
ESTANDAR		RESULTADO		ESTANDAR		RESULTADO	
≥3	95%	≥3	100,00%	≥3	95%	≥3	100,00%

*Encuesta realizada durante los meses de enero y febrero de 2011

COMPROMISO N° 17

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

INDICADOR: N° 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%

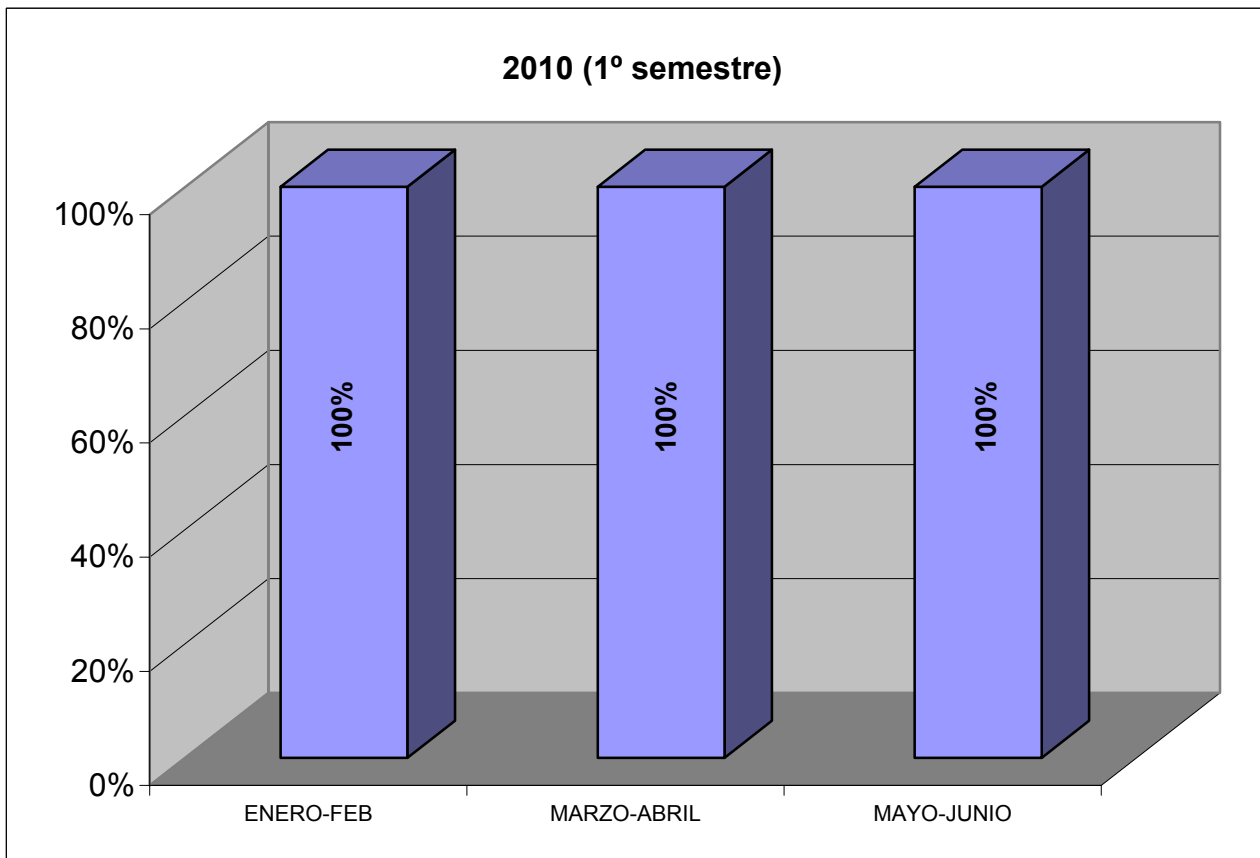
COMPROMISO Nº 1

Información inmediata sobre el acceso, consulta y servicios que ofrece el
Archivo de Castilla-La Mancha

INDICADOR: Nº de respuestas inmediatas. Porcentaje sobre el total

ESTÁNDAR: 100%

PORCENTAJES DE RESPUESTAS INMEDIATAS



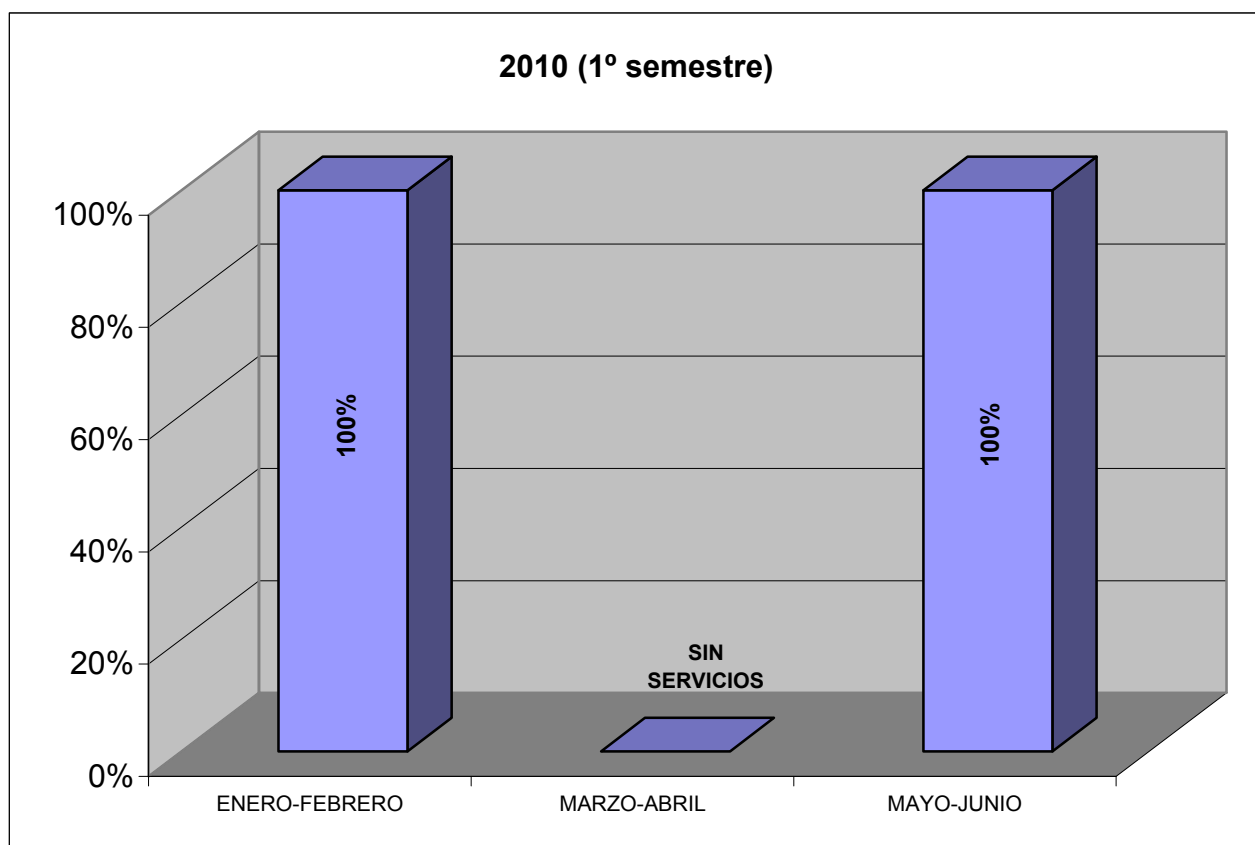
COMPROMISO N° 2

La comunicación de datos de carácter general sobre el contenido de los archivos dependientes de la Junta se realizará en un plazo máximo de 2 días, y por aquellos medios elegidos por el usuario o usuaria (presencial, correo electrónico, correo ordinario, teléfono, fax) que permitan su correcta comunicación

INDICADOR: N° de solicitudes comunicadas en plazo y por el medio elegido. Porcentaje sobre el total

ESTÁNDAR: 100%

PORCENTAJES DE SOLICITUDES COMUNICADAS EN PLAZO

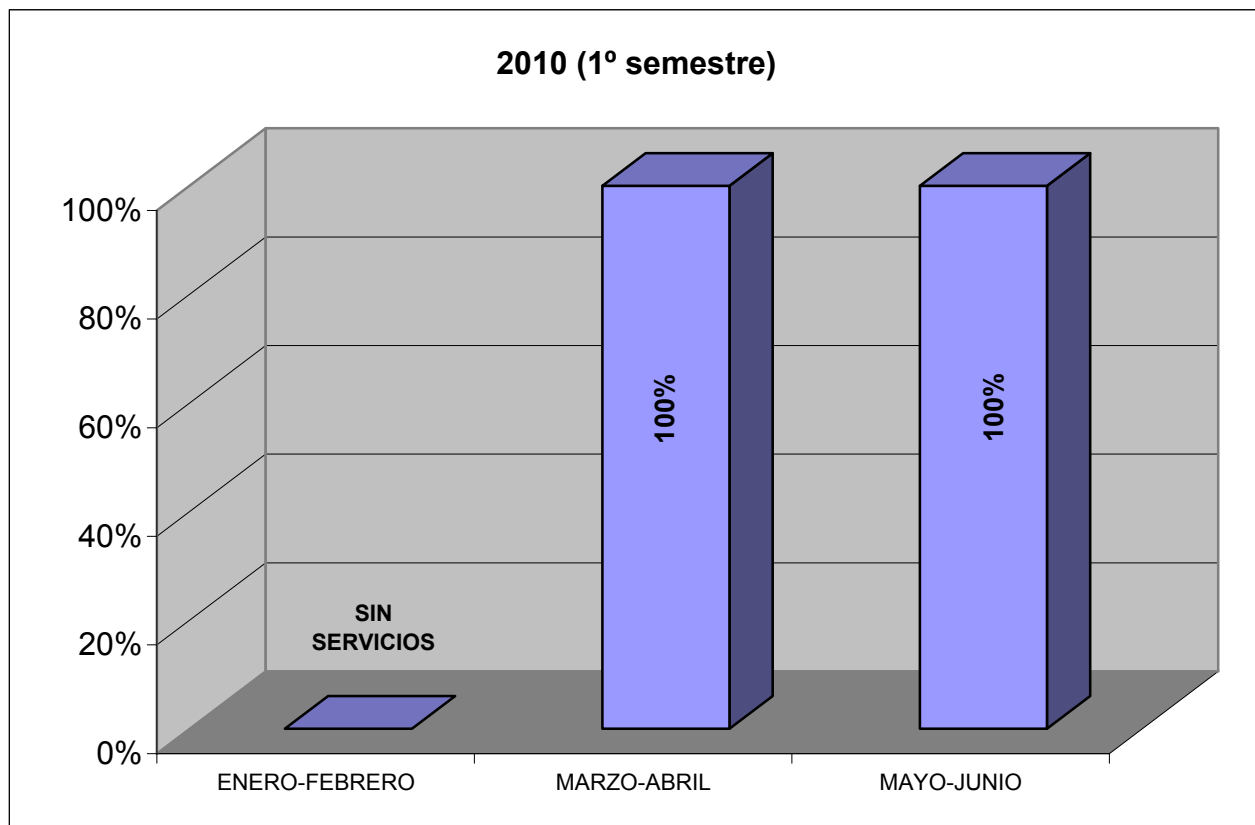


COMPROMISO N° 3

La comunicación de aquellos otros datos que requiera la elaboración de informes o certificaciones sobre el contenido de los documentos, atendiendo a la normativa reguladora en cada caso, se realizará en el plazo máximo de 7 días

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

PORCENTAJES DE SOLICITUDES COMUNICADAS EN PLAZO



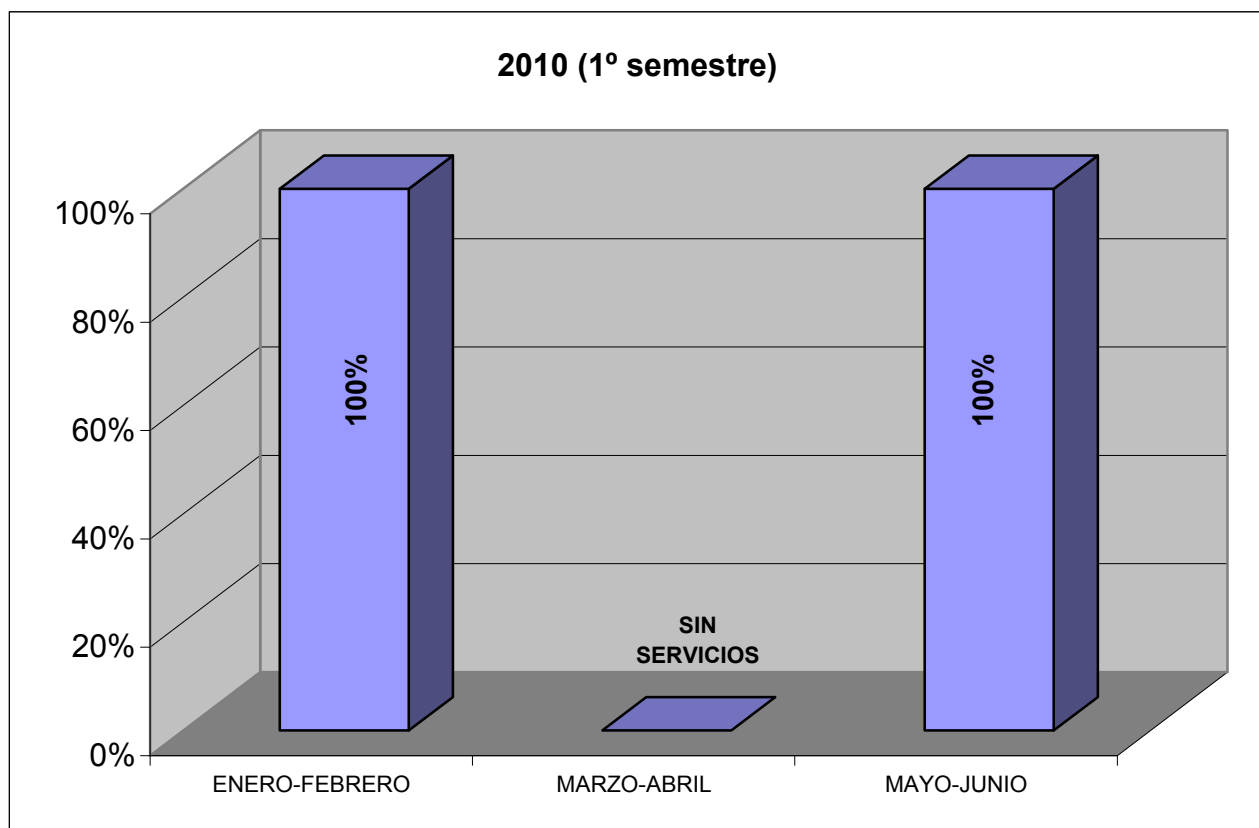
COMPROMISO N° 4

La localización en un plazo máximo de 2 días del archivo o dependencia en el que se encuentre depositado cualquier documento de titularidad de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha

INDICADOR: N° de solicitudes resueltas en plazo. Porcentaje sobre el total

ESTÁNDAR: 95%

PORCENTAJES DE SOLICITUDES RESUELTAS EN PLAZO



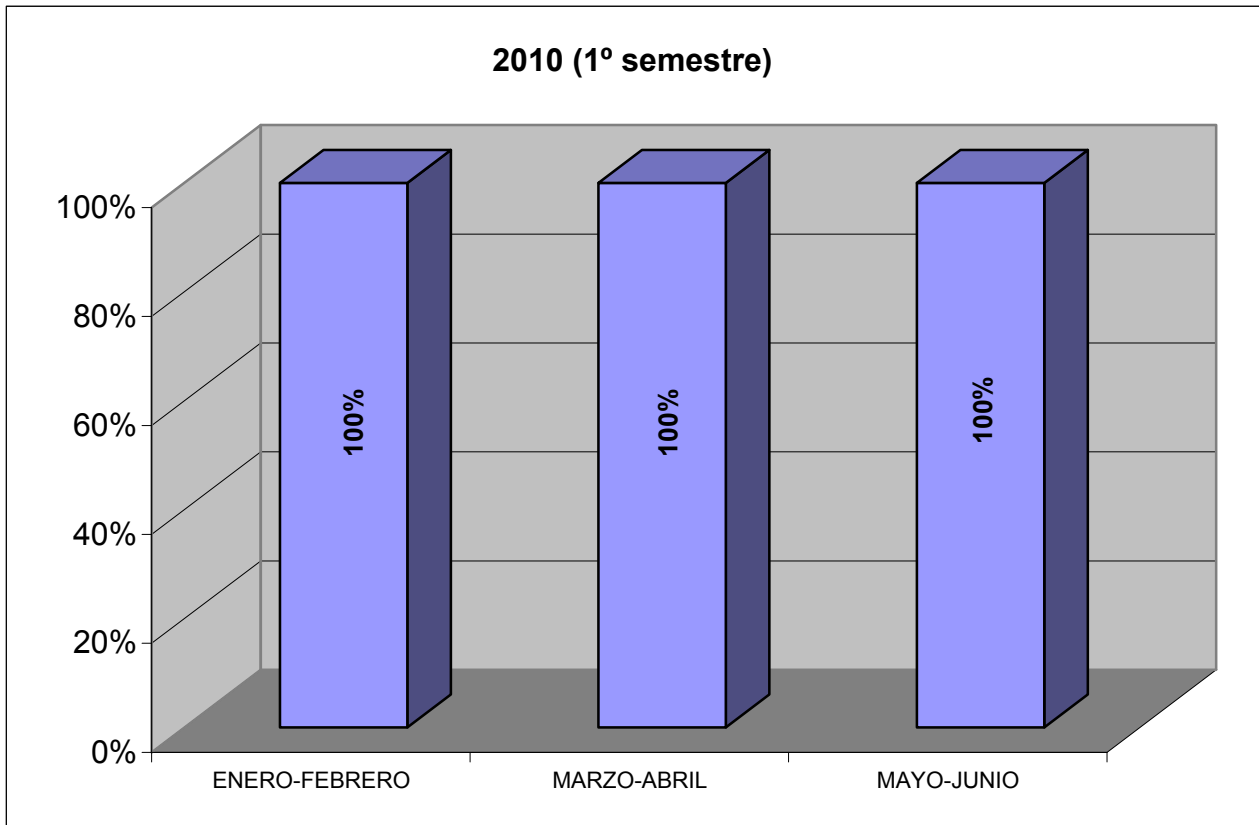
COMPROMISO N° 5

La comunicación de información de referencia sobre otros archivos y fuentes documentales se realizará en un plazo máximo de 3 días

INDICADOR: N° de solicitudes comunicadas en plazo. Porcentaje sobre el total

ESTÁNDAR: 100%

PORCENTAJES DE COMUNICACIONES EN PLAZO



COMPROMISO N° 6

Atención personalizada utilizando un lenguaje adecuado al usuario o usuaria

ENCUESTA 2009*

EL PERSONAL DEL ARCHIVO SE EXPRESABA CLARAMENTE				EL PERSONAL DEL ARCHIVO OFRECE TRATO ADECUADO			
ESTÁNDAR		RESULTADO		ESTÁNDAR		RESULTADO	
≥3	95%	≥3	98,85%	≥3	95%	≥3	99,61%

*Encuesta realizada durante los meses de enero y febrero de 2010

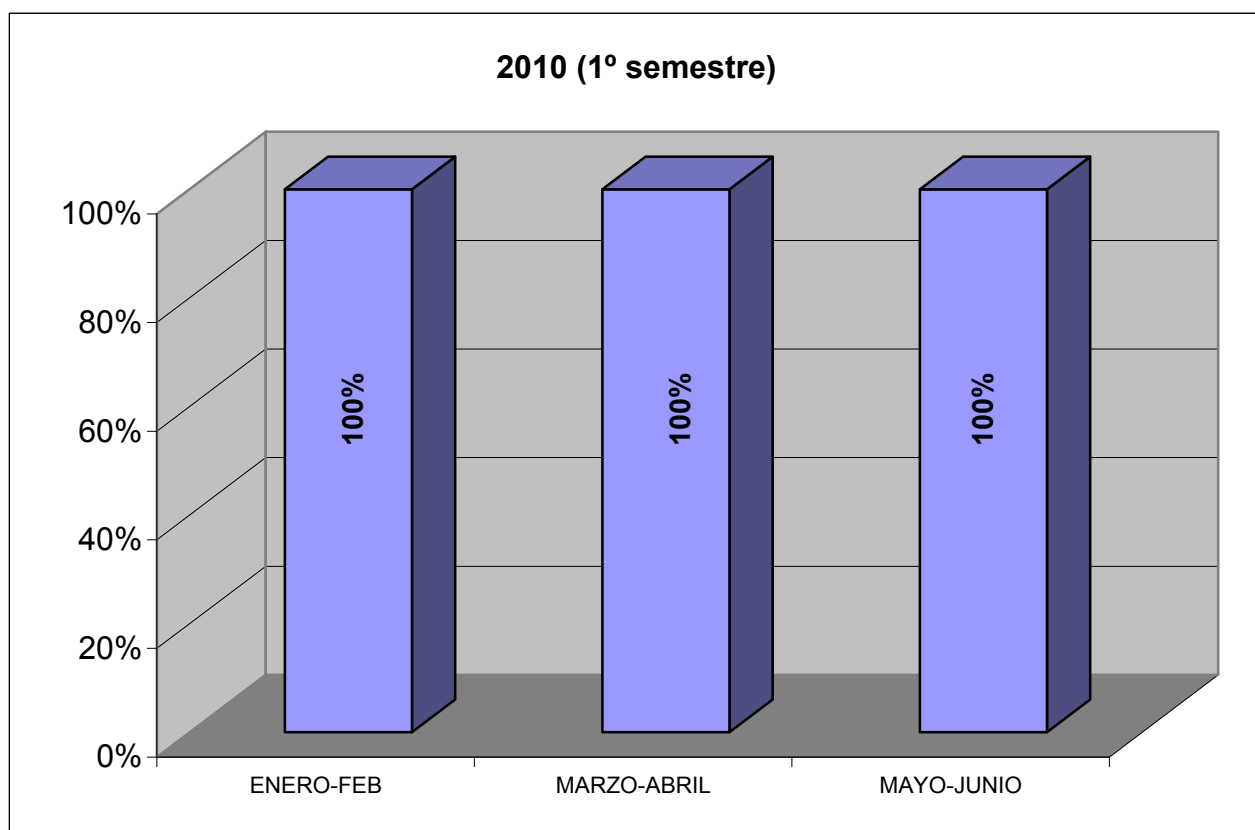
COMPROMISO N° 7

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 15 días

INDICADOR: N° de solicitudes atendidas en plazo. Porcentaje sobre el total

ESTÁNDAR: 100%

PORCENTAJES DE ASESORAMIENTO TÉCNICO ATENDIDAS EN PLAZO



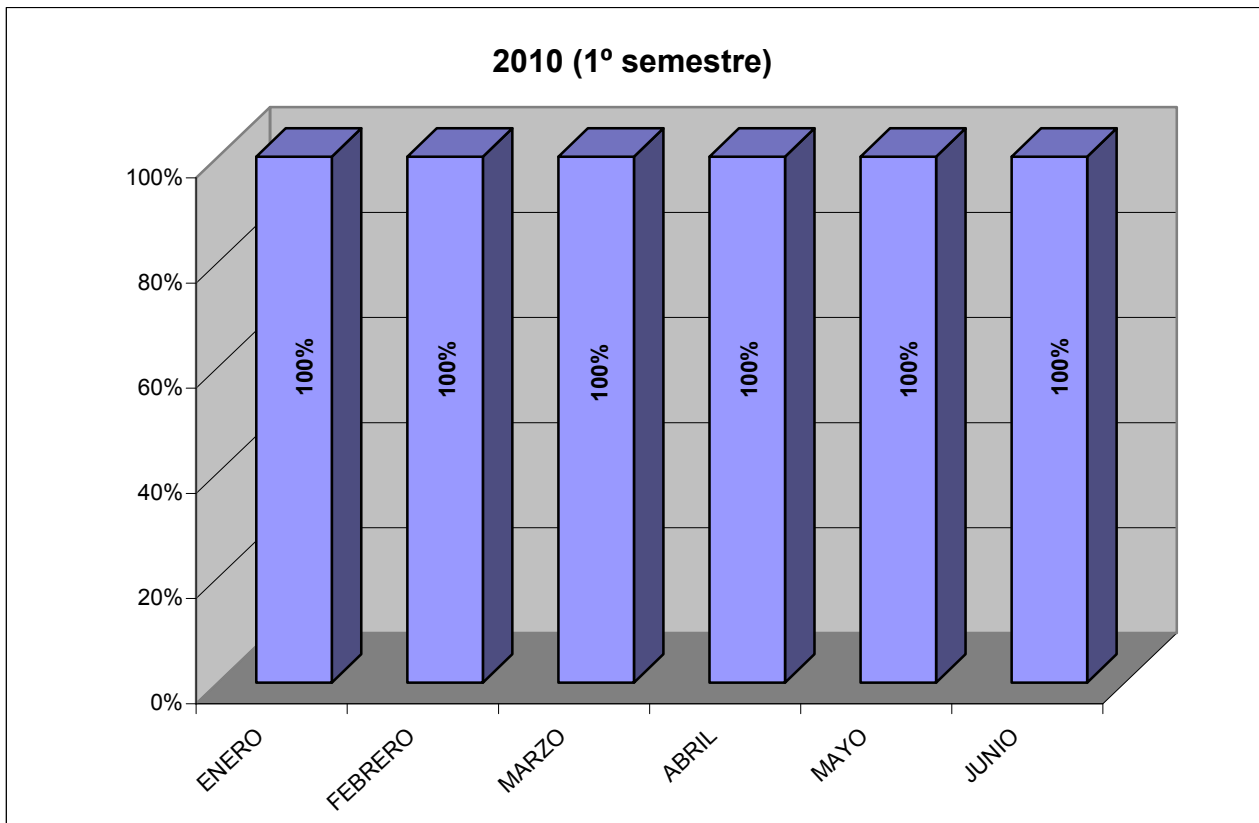
COMPROMISO N° 8

La actualización de la base de datos de descripción del Archivo de Castilla-La Mancha con la incorporación de nuevos registros informáticos

INDICADOR: N° de días que se actualiza la base de datos. Porcentaje sobre el total de días laborables

ESTÁNDAR: 100%

PORCENTAJES DE DÍAS ACTUALIZADOS



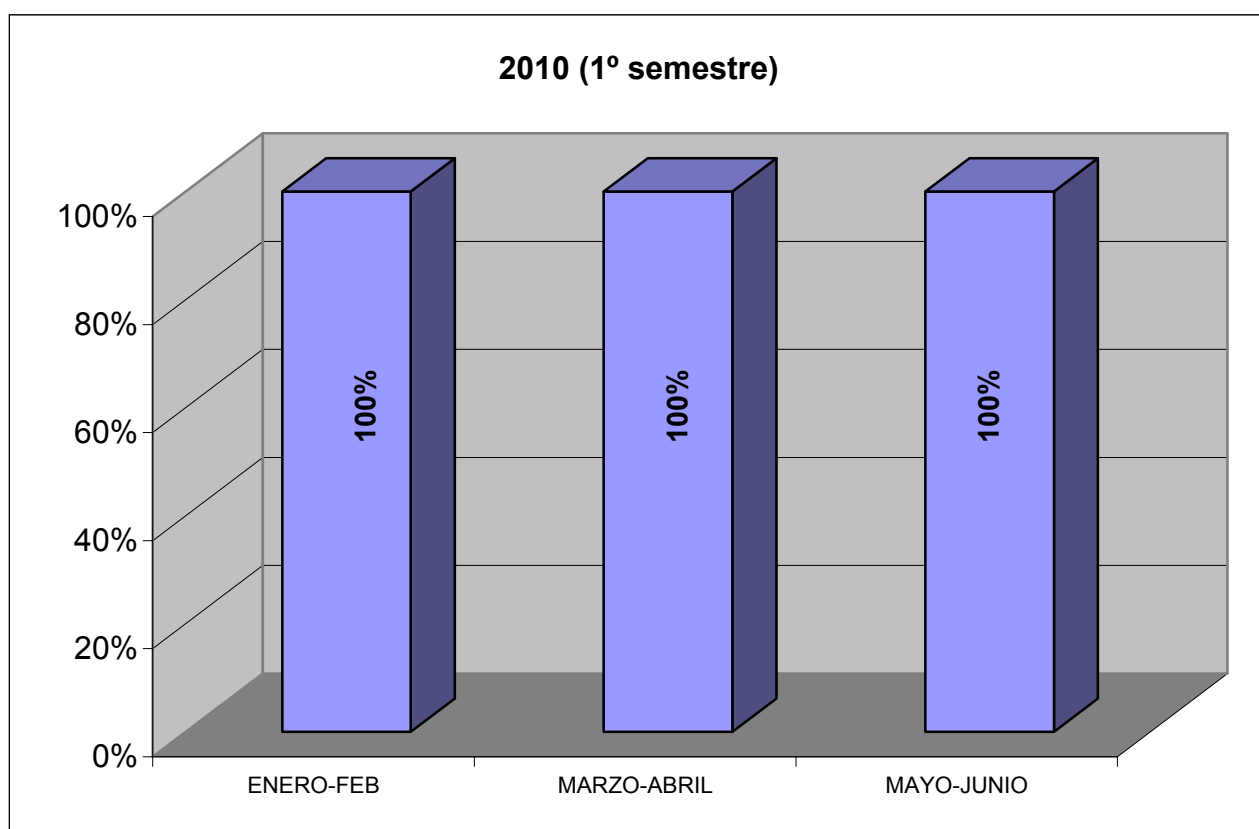
COMPROMISO N° 9

Las solicitudes de 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 7 días

INDICADOR: N° de solicitudes atendidas en plazo. Porcentaje sobre el total

ESTÁNDAR: 100%

PORCENTAJES DE TRANSFERENCIAS REGULARES ATENDIDAS EN PLAZO



COMPROMISO N° 10

Las solicitudes de ingresos extraordinarios de documentación procedentes de organismos y entidades de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y de otras Administraciones Públicas serán resueltas en un plazo máximo de 3 meses

INDICADOR: N° de solicitudes atendidas en plazo. Porcentaje sobre el total

ESTÁNDAR: 100%

SIN INGRESOS

COMPROMISO N° 11

11°.- Localización en el plazo máximo de un día hábil de cualquier documento registrado y depositado en los archivos centrales de las Consejerías, Delegaciones Provinciales y Organismos Autónomos y en el Archivo de Castilla-La Mancha y su disponibilidad para la consulta o préstamo en el plazo máximo de 2 días hábiles desde la fecha de la solicitud, cuando se trate de peticiones individuales de documentación.

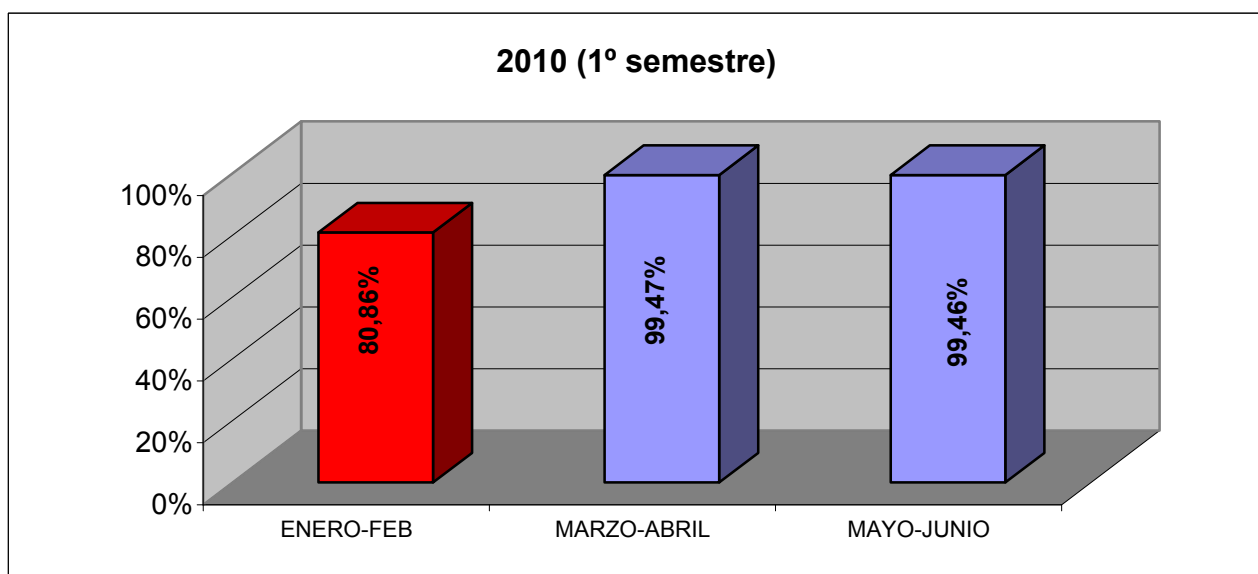
En otro caso, o cuando el documento solicitado se encuentre localizado en otro archivo situado en diferente localidad desde la que se solicita, el plazo máximo para su disponibilidad será de 7 días desde la fecha de solicitud.

INDICADORES: N° de localizaciones en plazo. Porcentaje sobre el total

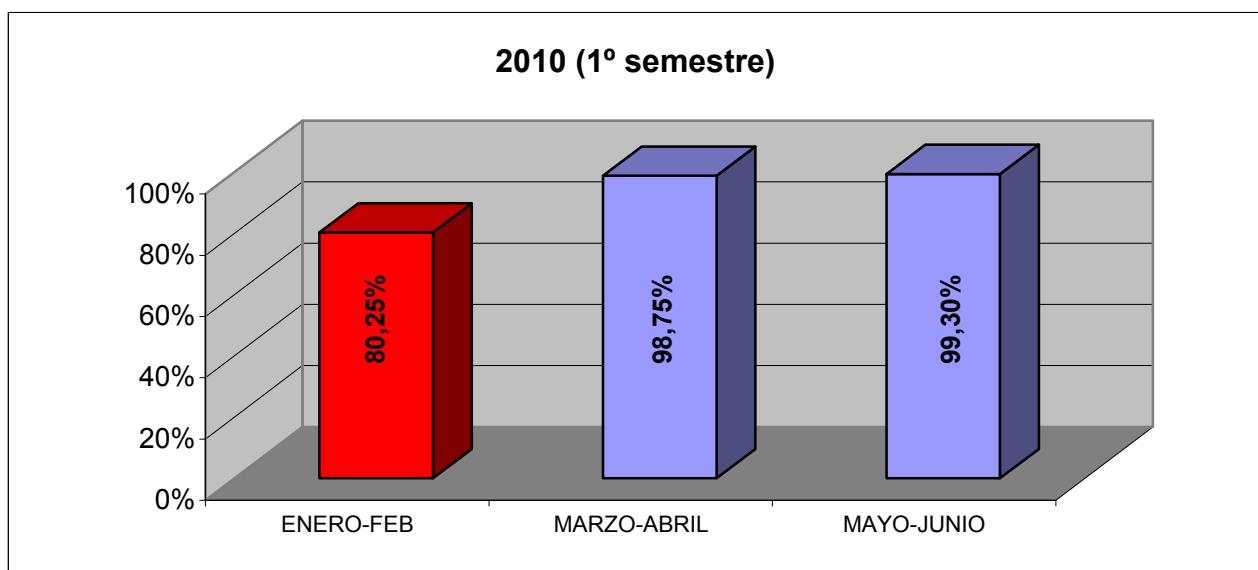
N° de documentos disponibles en plazo. Porcentaje sobre el total

ESTÁNDAR: 95%

PORCENTAJES DE LOCALIZACIONES EN PLAZO



PORCENTAJES DE DISPONIBILIDADES EN PLAZO



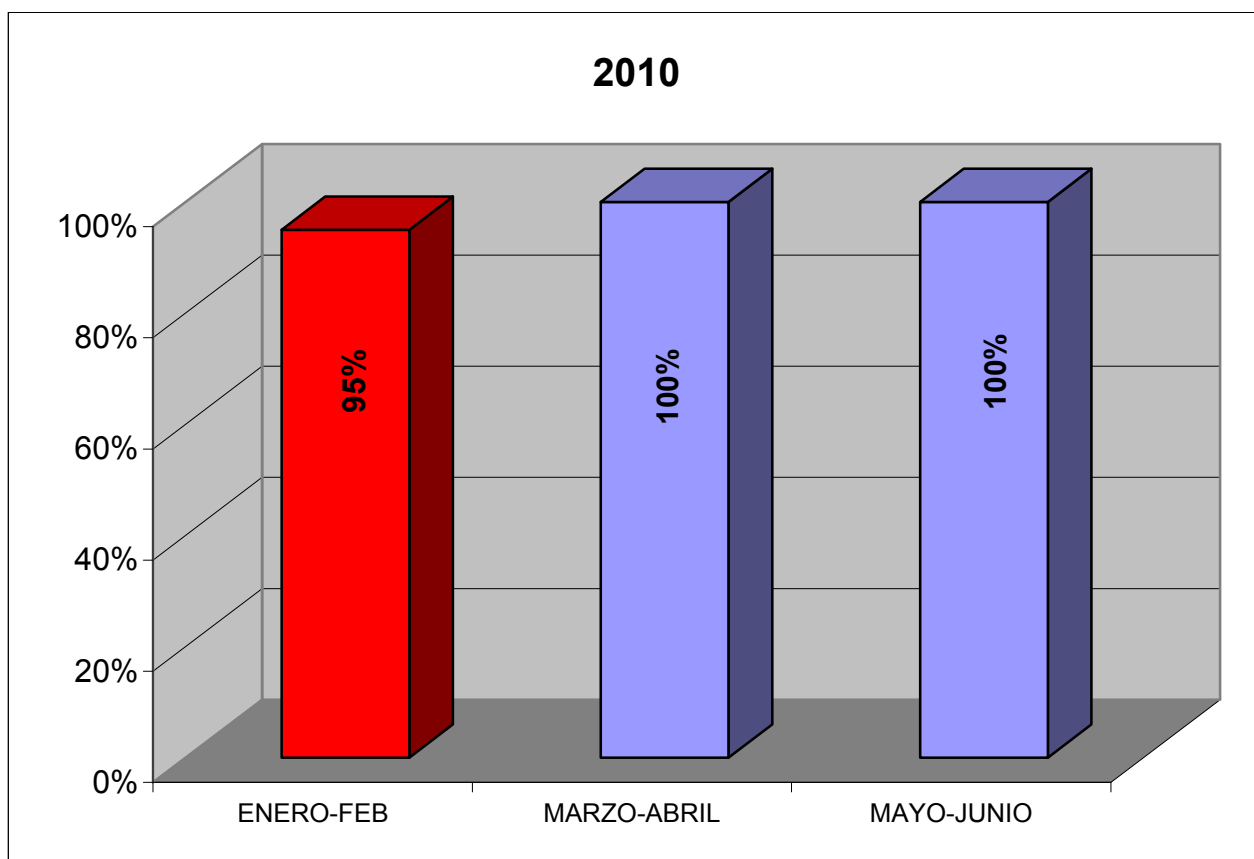
COMPROMISO N° 12

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

INDICADOR: N° de consultas atendidas de forma inmediata. Porcentaje sobre el total

ESTÁNDAR: 100%

PORCENTAJES DE SOLICITUDES ATENDIDAS DE FORMA INMEDIATA



COMPROMISO N° 13

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

ENCUESTA 2009*

CONSULTA EN TIEMPO ADECUADO				LUGAR DE LA CONSULTA ADECUADO			
ESTÁNDAR		RESULTADO		ESTÁNDAR		RESULTADO	
≥3	95%	≥3	98,04%	≥3	95%	≥3	92,18%

*Encuesta realizada durante los meses de enero y febrero de 2010

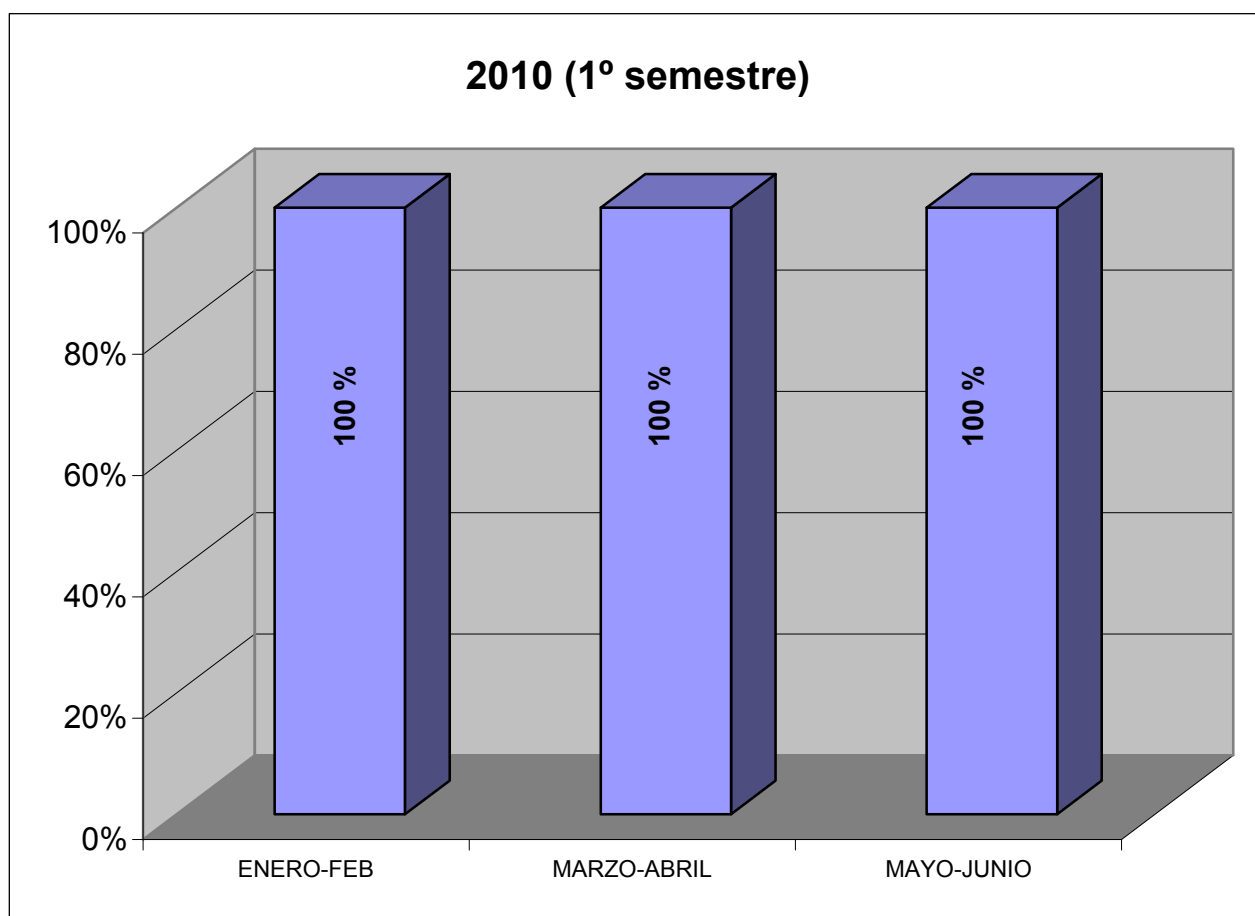
COMPROMISO N° 14

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

INDICADORES: N° de copias facilitadas en plazo. Porcentaje sobre el total

ESTÁNDAR: 95%

PORCENTAJES DE FOTOCOPIAS REALIZADAS EN PLAZO



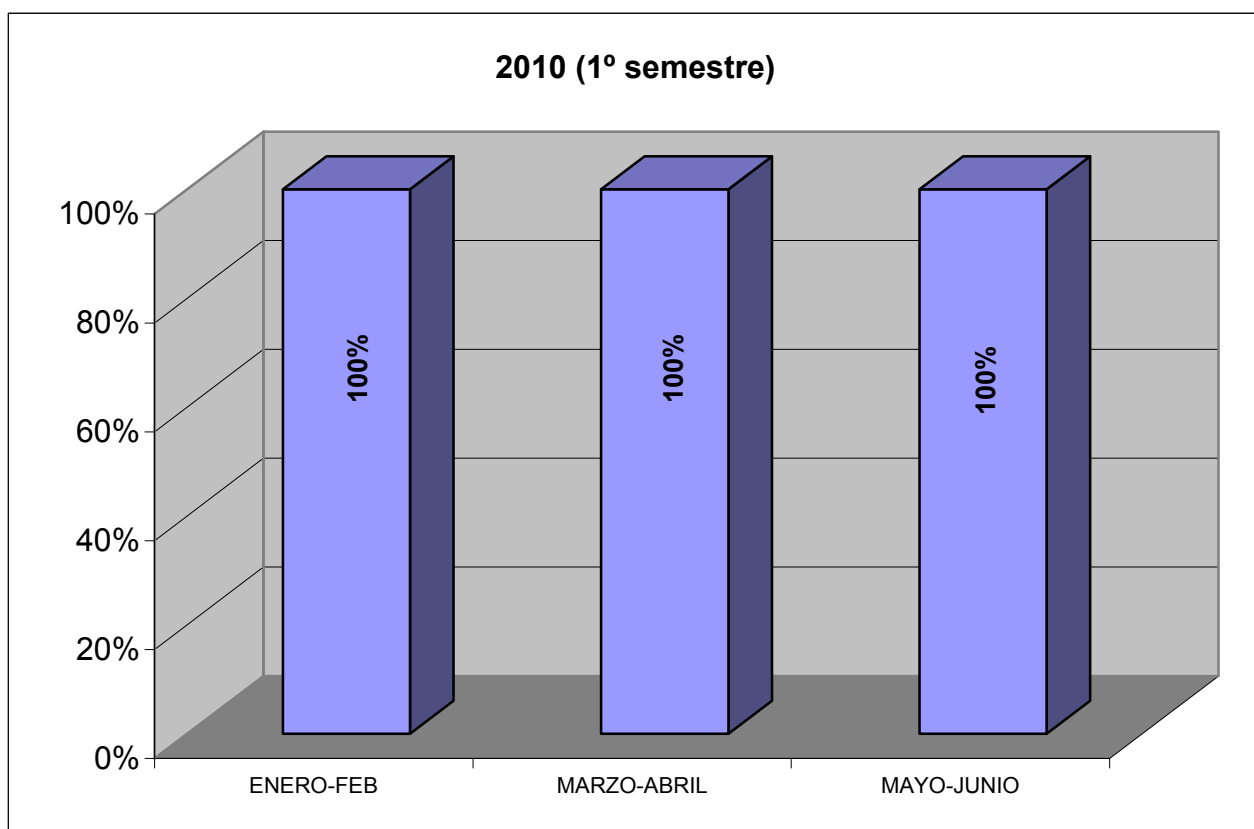
COMPROMISO N° 15

La obtención de copias digitalizadas de cualquier documento se realizará en el Archivo de Castilla-La Mancha en el plazo máximo de 2 días, 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 7 días

INDICADORES: N° de copias facilitadas en plazo. Porcentaje sobre el total

ESTÁNDAR: 95%

PORCENTAJES DE COPIAS DIGITALIZADAS REALIZADAS EN PLAZO



COMPROMISO Nº 16

La participación con personal y medios técnicos en aquellos programas de formación que puedan desarrollar las distintas instituciones y organismos de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha que así lo soliciten, y en los desarrollados por el resto de Administraciones Públicas y otras entidades, asociaciones o colectivos sin ánimo de lucro que se consideren de interés

INDICADORES: Nº de cursos de formación impartidos. Porcentaje sobre el total de solicitudes de colaboración de instituciones y organismos de la Junta de Comunidades

ESTÁNDAR: 100%

AÑO	Nº CURSOS IMPARTIDOS	Porcentaje sobre el total de solicitudes de colaboración
2008	10	100%
2009	8	100%

COMPROMISO Nº 17

La restauración de la documentación propuesta en los plazos que se determinen en los correspondientes convenios de colaboración

SIN CONVENIOS

COMPROMISO Nº 18

La digitalización de la documentación propuesta en los plazos y formatos que se determinen en los correspondientes convenios de colaboración

SIN CONVENIOS

COMPROMISO N° 19

La elaboración de un informe técnico en el plazo de un mes sobre las cuestiones planteadas por los archivos municipales de la región

SIN INFORMES

COMPROMISO N° 20

El desarrollo de un programa anual de actividades culturales y educativas para la difusión de la información y de las fuentes documentales contenidas en los archivos de la región, que incluya al menos tres actividades relativas a exposiciones, congresos, jornadas ó publicaciones.

INDICADOR: N° de actividades desarrolladas. Porcentaje sobre el total de programadas

ESTÁNDAR: 100%

AÑO	N° ACTIVIDADES	
2008	3	100%
2009	7	100%

COMPROMISO N° 21

La solicitudes de préstamos extraordinarios de documentación por parte de la Administración y de otras entidades, asociaciones y colectivos sin ánimo de lucro, serán atendidas en el plazo máximo de 15 días desde la fecha de solicitud

SIN SERVICIOS

COMPROMISO Nº 22

La consulta de los fondos bibliográficos de la Biblioteca Auxiliar del Archivo podrá realizarse durante el tiempo que estime conveniente dentro del horario de atención al público

ENCUESTA 2009*

CONSULTA EN TIEMPO ADECUADO				LUGAR DE LA CONSULTA ADECUADO			
STÁNDAR		RESULTADO		STÁNDAR		RESULTADO	
≥3	95%	≥3	100,00%	≥3	95%	≥3	100,00%

*Encuesta realizada durante los meses de enero y febrero de 2010

COMPROMISO Nº 23

La respuesta en el plazo de 7 días 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
2008	6	100%
2009	11	100%

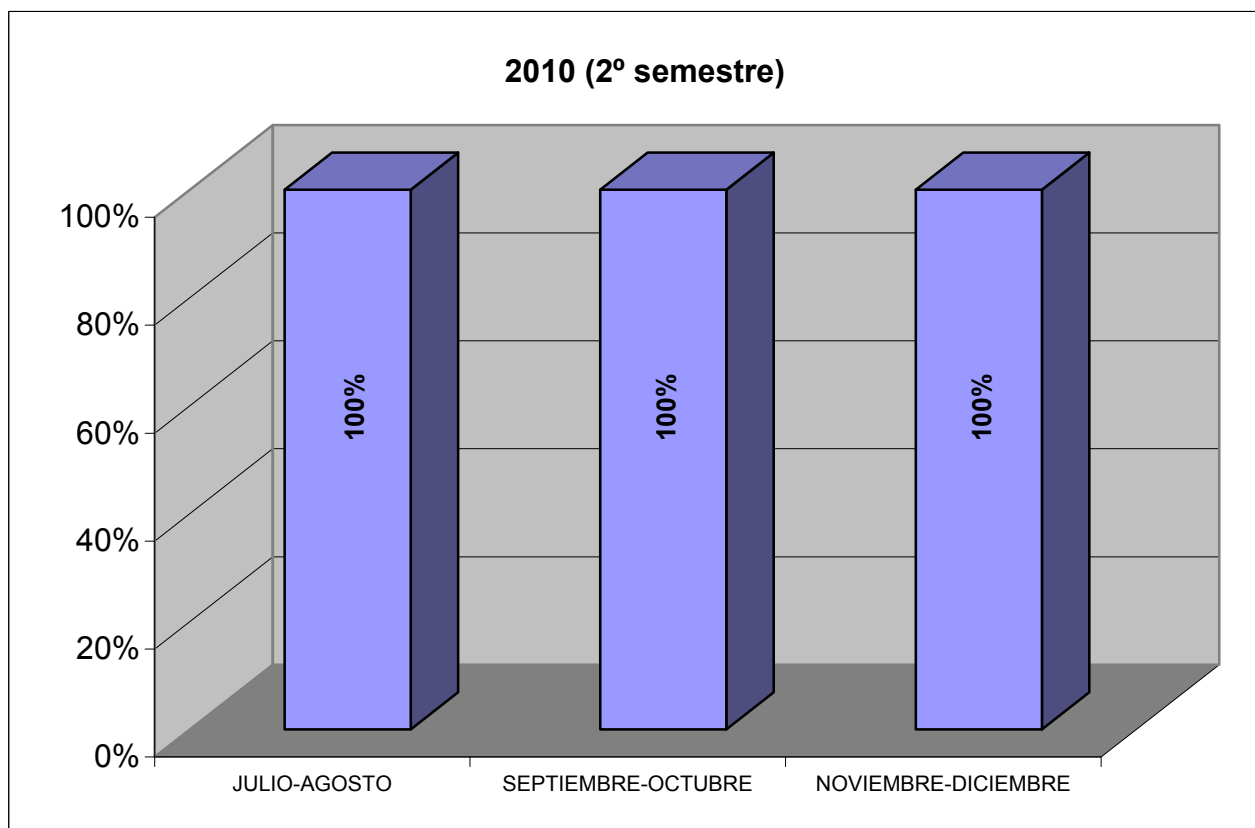
COMPROMISO N° 1

Información inmediata sobre el acceso, consulta y servicios que ofrece el
Archivo de Castilla-La Mancha

INDICADOR: N° de respuestas inmediatas. Porcentaje sobre el total

ESTÁNDAR: 100%

PORCENTAJES DE RESPUESTAS INMEDIATAS



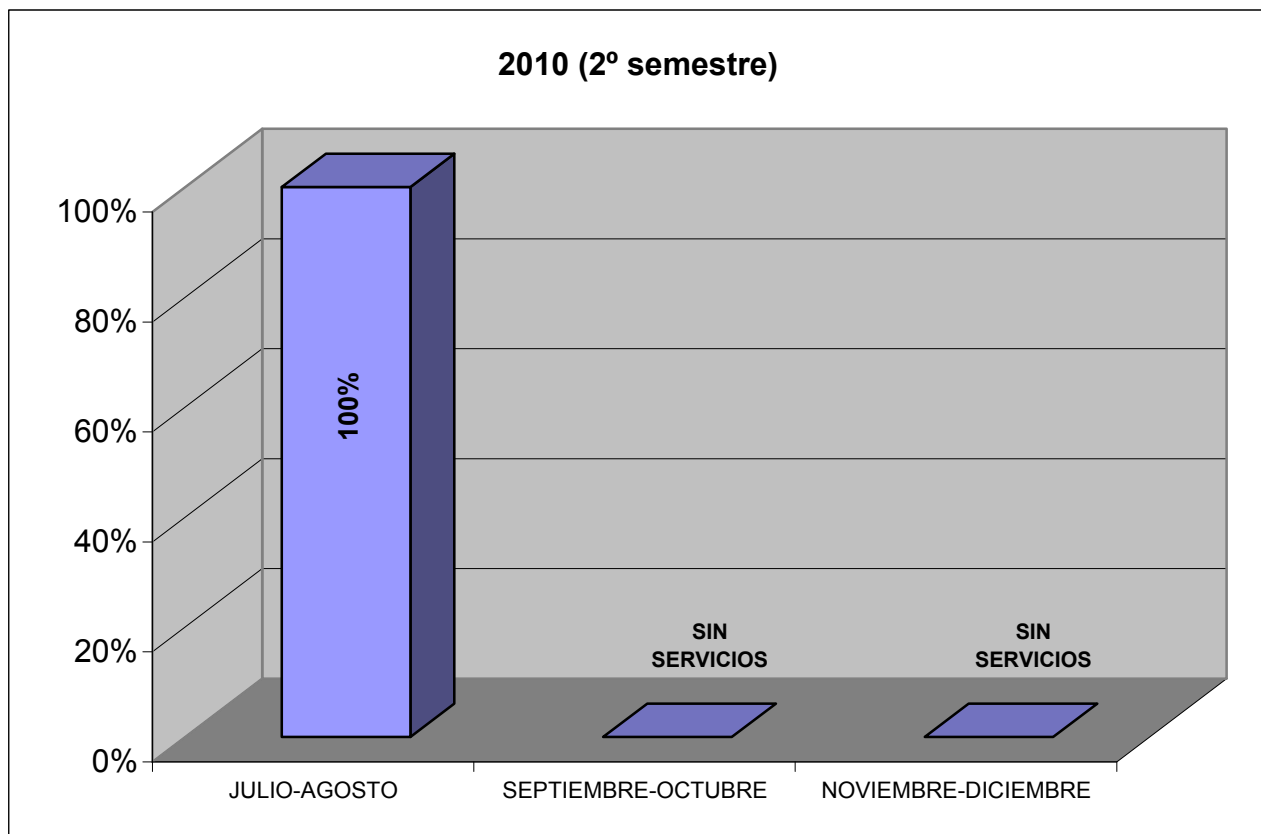
COMPROMISO N° 2

La comunicación de aquellos otros 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 7 días

INDICADOR: N° de solicitudes comunicadas en plazo. Porcentaje sobre el total

ESTÁNDAR: 100%

PORCENTAJES DE SOLICITUDES COMUNICADAS EN PLAZO



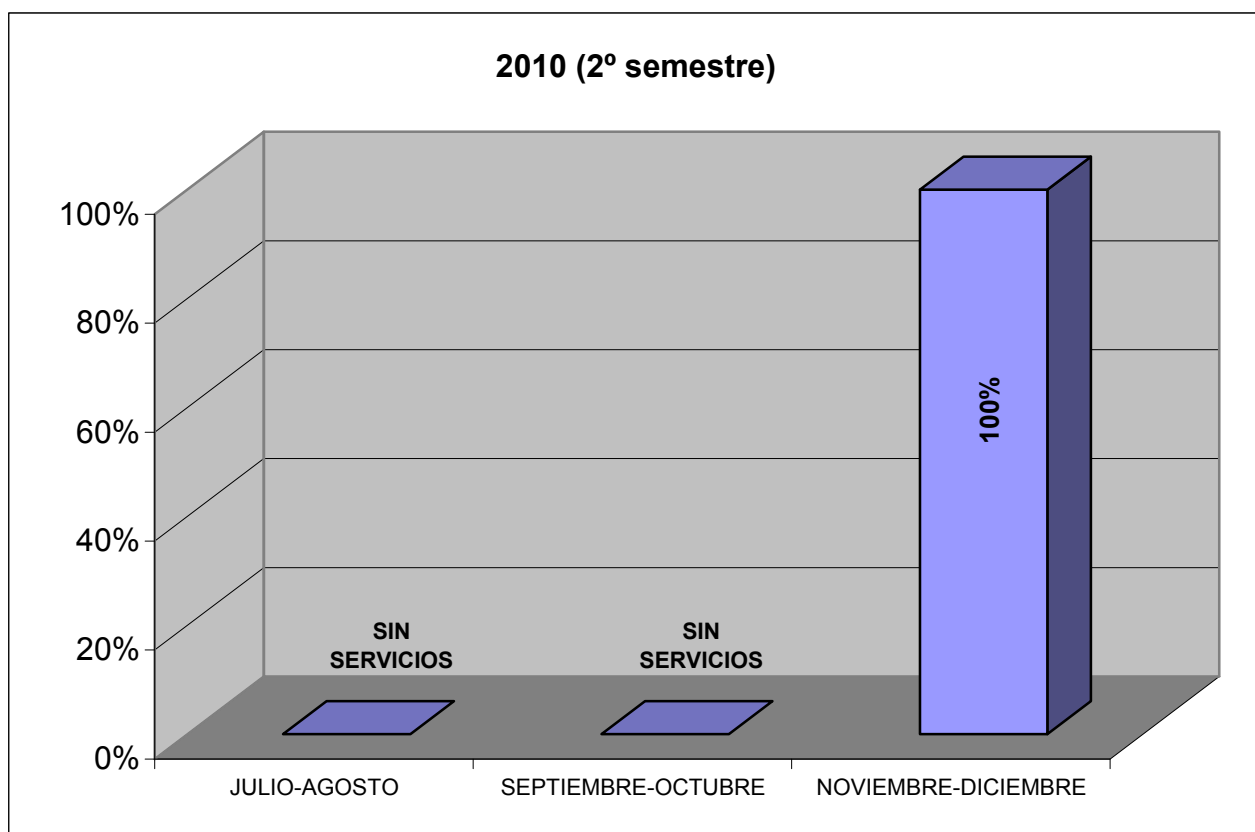
COMPROMISO N° 3

La localización en un plazo máximo de 2 días hábiles del archivo o dependencia en el que se encuentre depositado cualquier documento de titularidad de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha

INDICADOR: N° de solicitudes resueltas en plazo. Porcentaje sobre el total

ESTÁNDAR: 95%

PORCENTAJES DE SOLICITUDES RESUELTAS EN PLAZO



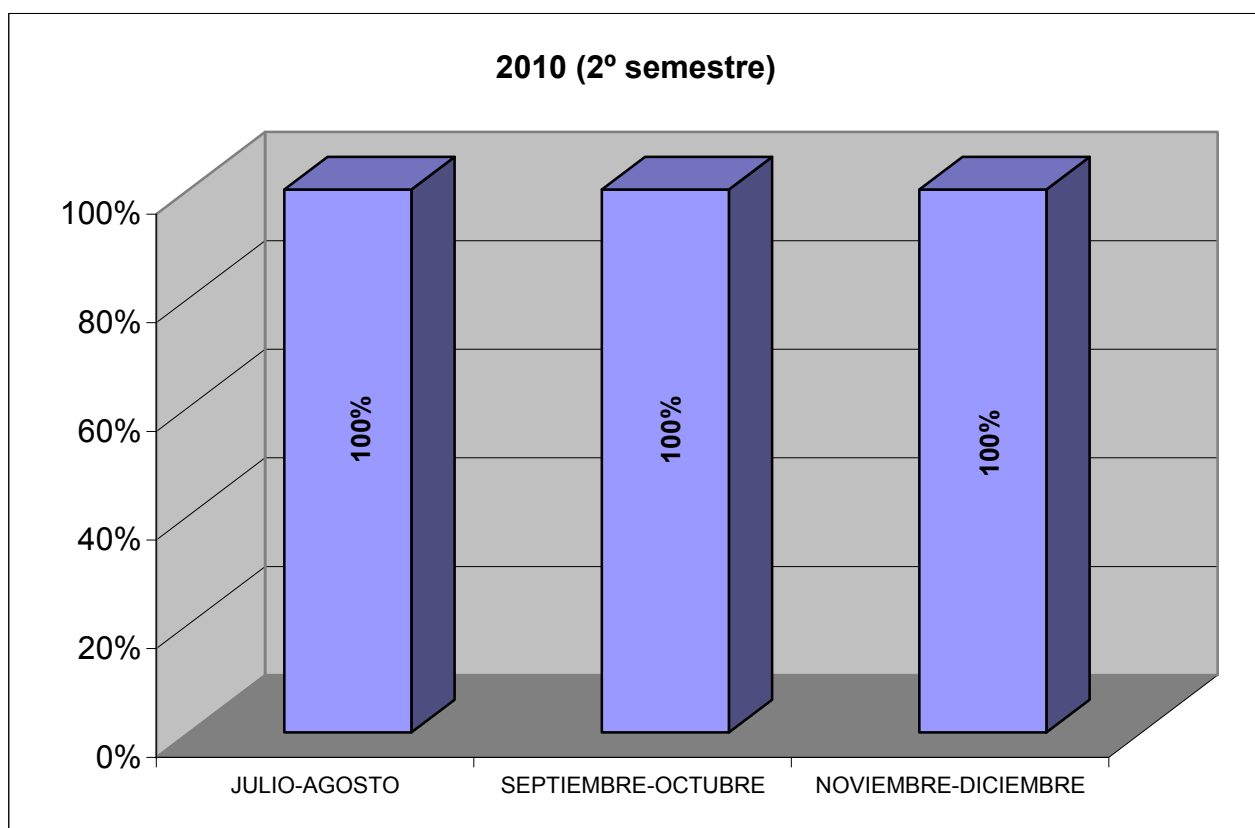
COMPROMISO N° 4

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: N° de solicitudes comunicadas en plazo. Porcentaje sobre el total

ESTÁNDAR: 100%

PORCENTAJES DE COMUNICACIONES EN PLAZO



COMPROMISO N° 5

Atención personalizada utilizando un lenguaje adecuado al usuario o usuaria, obteniendo una valoración media igual o superior a 3 sobre 5 en la encuesta de satisfacción a este respecto

ENCUESTA 2009*

EL PERSONAL DEL ARCHIVO SE EXPRESABA CLARAMENTE				EL PERSONAL DEL ARCHIVO OFRECE TRATO ADECUADO			
ESTÁNDAR		RESULTADO		ESTÁNDAR		RESULTADO	
≥3	95%	≥3	98,85%	≥3	95%	≥3	99,61%

*Encuesta realizada durante los meses de enero y febrero de 2010. Con los datos del primer bimestre de 2011 se publicará la encuesta de 2010

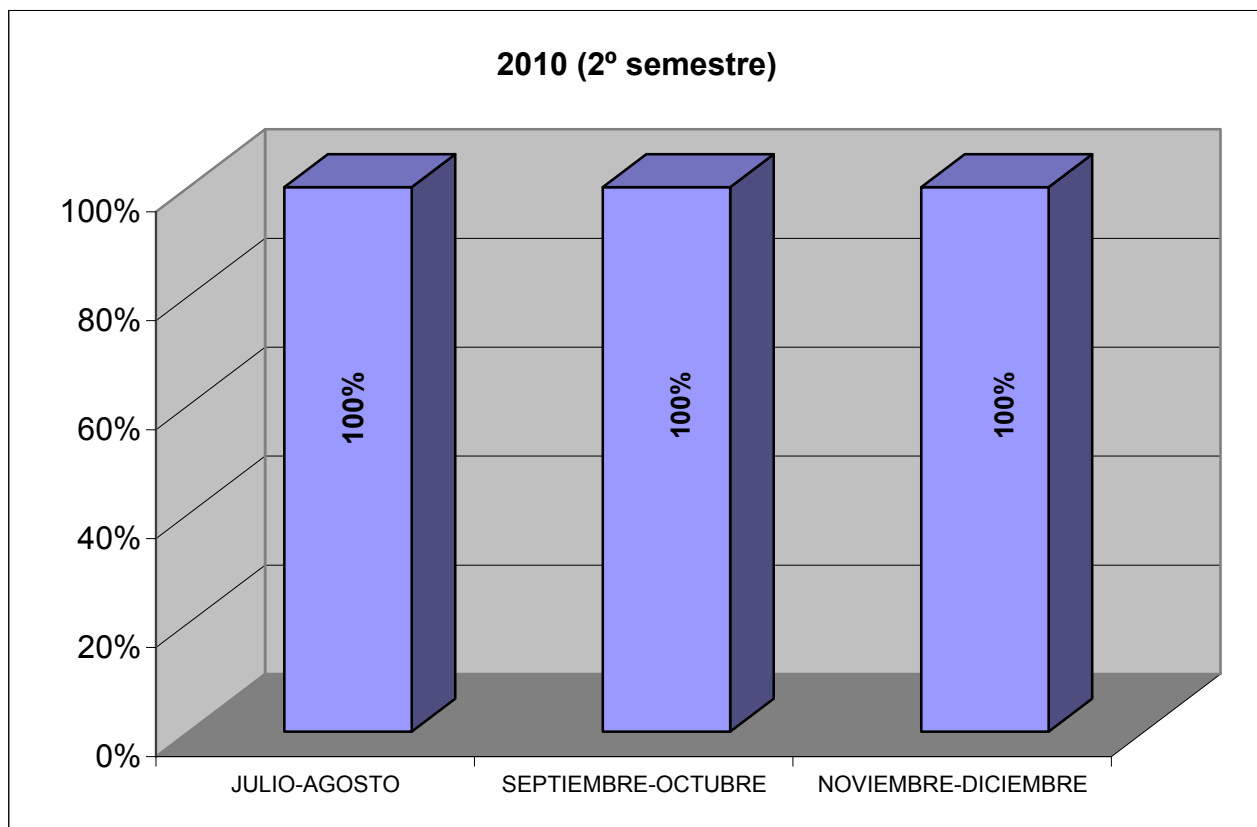
COMPROMISO N° 6

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 15 días

INDICADOR: N° de solicitudes atendidas en plazo. Porcentaje sobre el total

ESTÁNDAR: 100%

PORCENTAJES DE ASESORAMIENTO TÉCNICO ATENDIDAS EN PLAZO



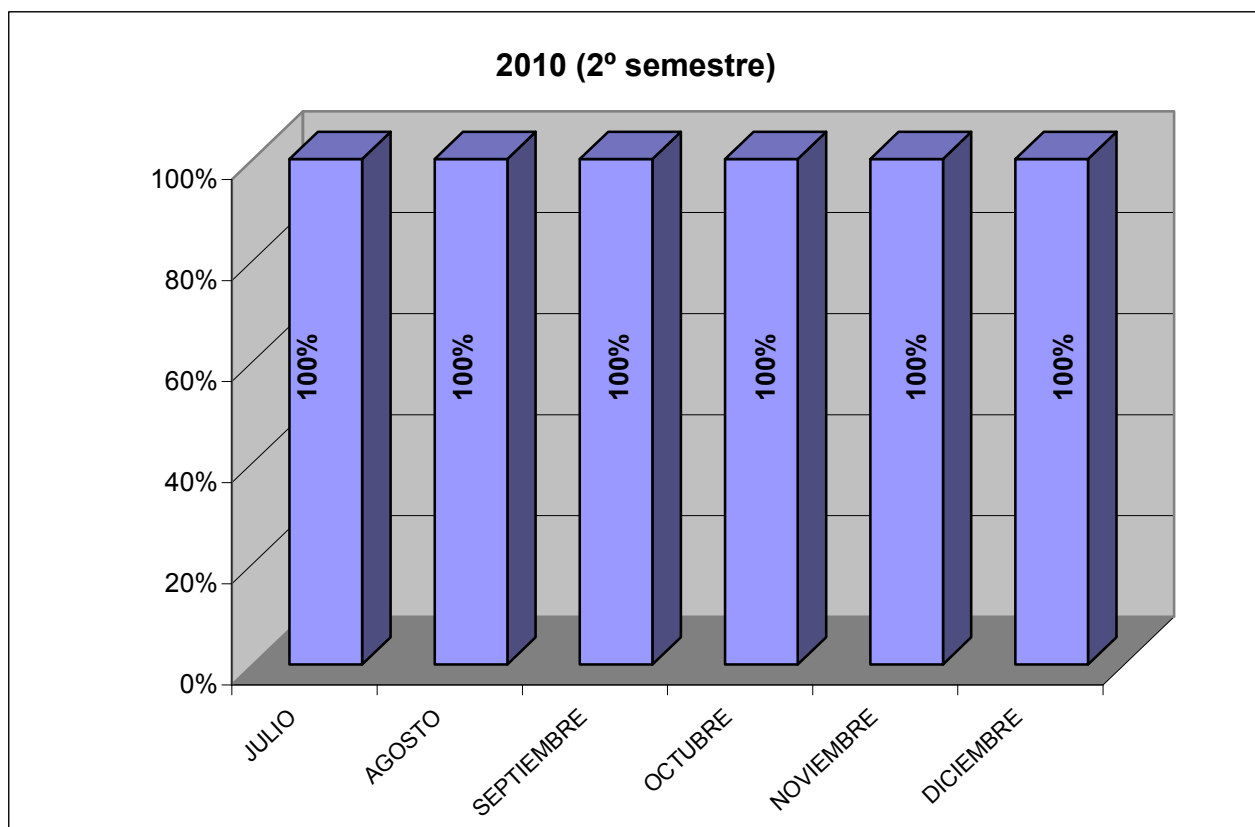
COMPROMISO N° 7

La actualización diaria de la base de datos de descripción del Archivo de Castilla-La Mancha con la incorporación de nuevos registros informáticos

INDICADOR: N° de días que se actualiza la base de datos. Porcentaje sobre el total de días laborables

ESTÁNDAR: 100%

PORCENTAJES DE DÍAS ACTUALIZADOS



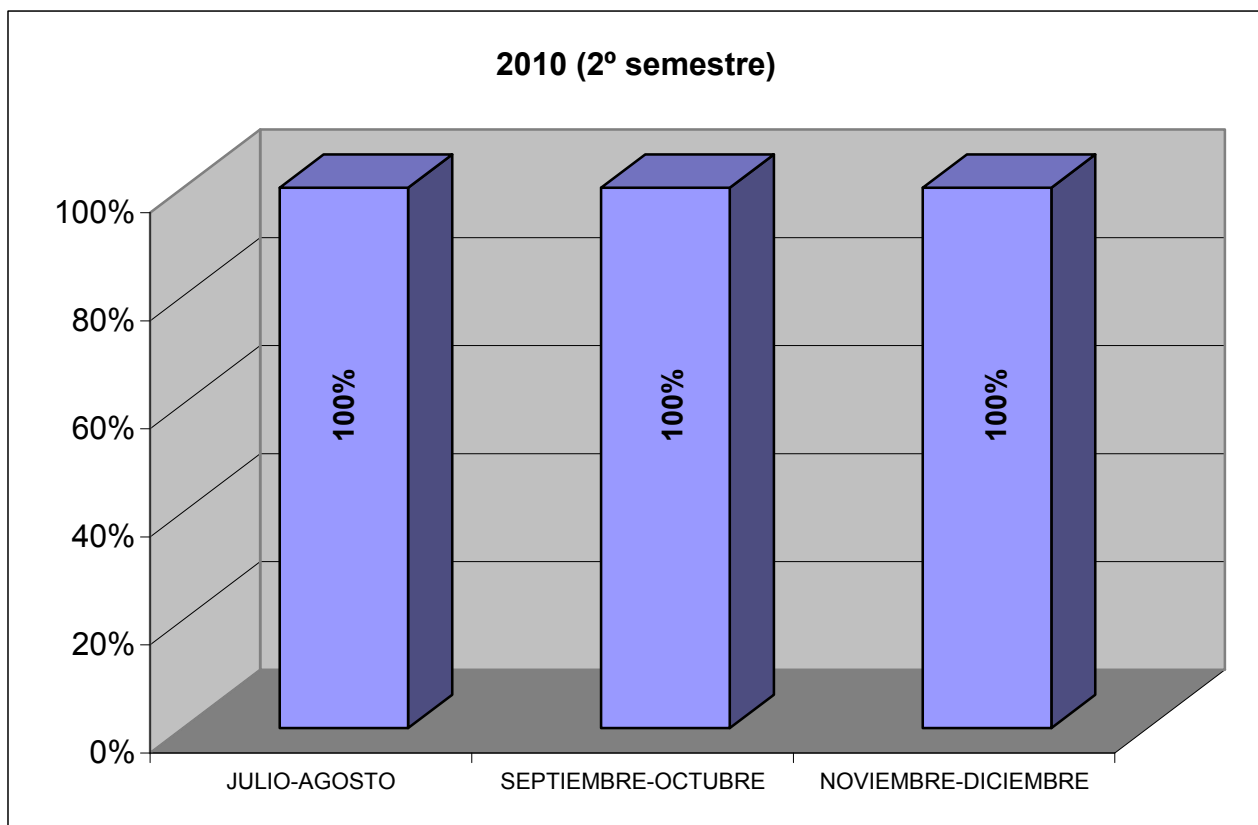
COMPROMISO N° 8

Las solicitudes de 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 7 días

INDICADOR: N° de solicitudes atendidas en plazo. Porcentaje sobre el total

ESTÁNDAR: 100%

PORCENTAJES DE TRANSFERENCIAS REGULARES ATENDIDAS EN PLAZO



COMPROMISO N° 9

Las solicitudes de ingresos extraordinarios de documentación procedentes de organismos y entidades de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y de otras Administraciones Públicas serán resueltas en un plazo máximo de 3 meses

INDICADOR: N° de solicitudes atendidas en plazo. Porcentaje sobre el total

ESTÁNDAR: 100%

SIN INGRESOS

COMPROMISO N° 10

11º.- Localización en el plazo máximo de un día hábil de cualquier documento registrado y depositado en los archivos centrales de las Consejerías, Delegaciones Provinciales y Organismos Autónomos y en el Archivo de Castilla-La Mancha y su disponibilidad para la consulta o préstamo en el plazo máximo de 2 días hábiles desde la fecha de la solicitud, cuando se trate de peticiones individuales de documentación.

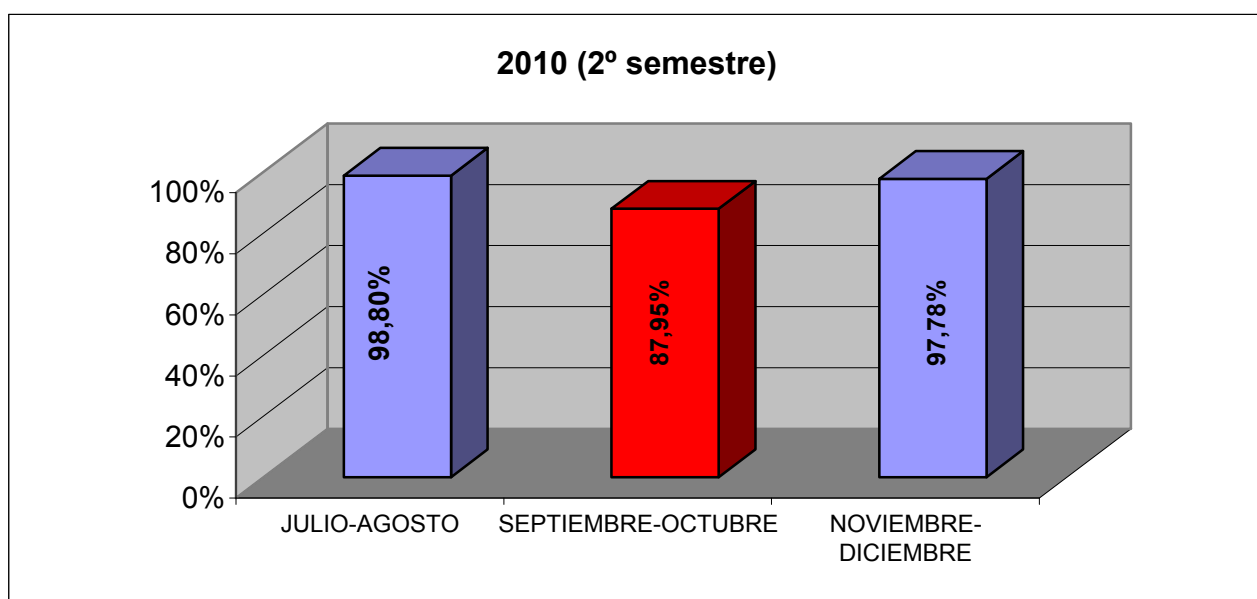
En otro caso, o cuando el documento solicitado se encuentre localizado en otro archivo situado en diferente localidad desde la que se solicita, el plazo máximo para su disponibilidad será de 7 días desde la fecha de solicitud.

INDICADORES: N° de localizaciones en plazo. Porcentaje sobre el total

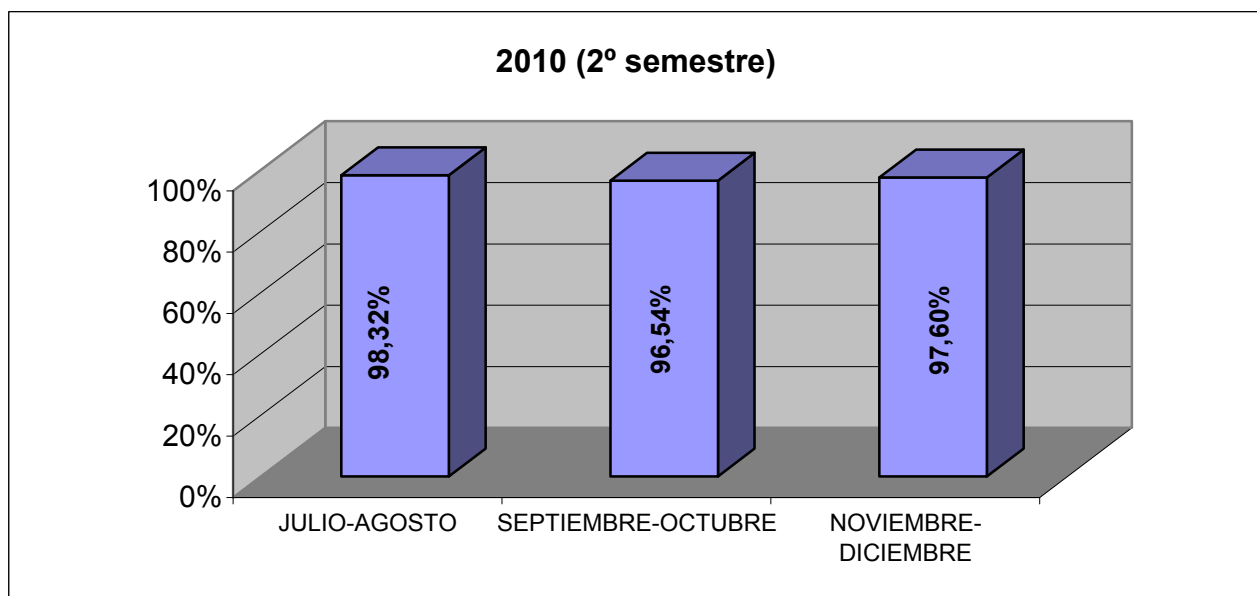
N° de documentos disponibles en plazo. Porcentaje sobre el total

ESTÁNDAR: 95%

PORCENTAJES DE LOCALIZACIONES EN PLAZO



PORCENTAJES DE DISPONIBILIDADES EN PLAZO



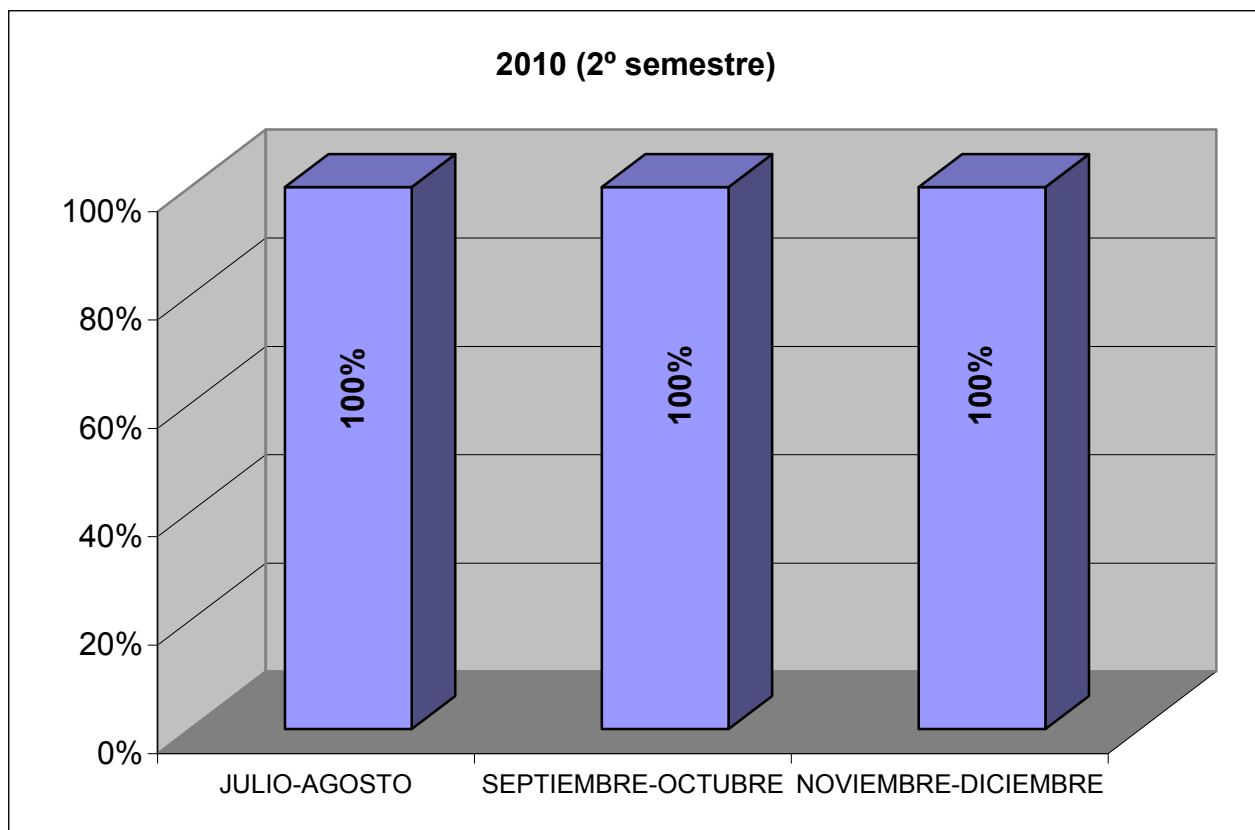
COMPROMISO N° 11

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

INDICADOR: N° de consultas atendidas de forma inmediata. Porcentaje sobre el total

ESTÁNDAR: 100%

PORCENTAJES DE SOLICITUDES ATENDIDAS DE FORMA INMEDIATA



COMPROMISO N° 12

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 3 sobre 5 en la encuesta de satisfacción a este respecto

ENCUESTA 2009*

CONSULTA EN TIEMPO ADECUADO				LUGAR DE LA CONSULTA ADECUADO			
ESTÁNDAR		RESULTADO		ESTÁNDAR		RESULTADO	
≥3	95%	≥3	98,04%	≥3	95%	≥3	92,18%

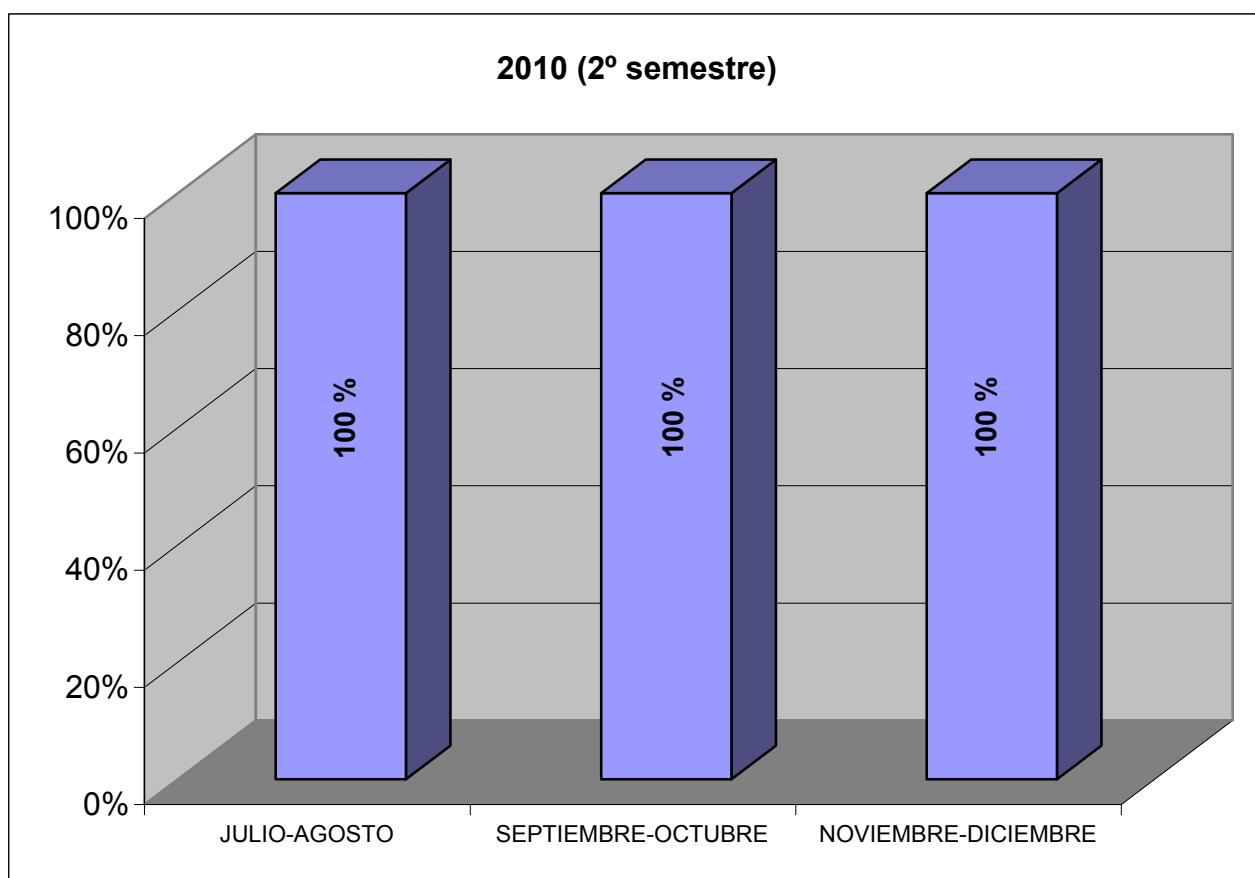
*Encuesta realizada durante los meses de enero y febrero de 2010. Con los datos del primer bimestre de 2011 se publicará la encuesta de 2010

COMPROMISO N° 13

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

PORCENTAJES DE FOTOCOPIAS REALIZADAS EN PLAZO



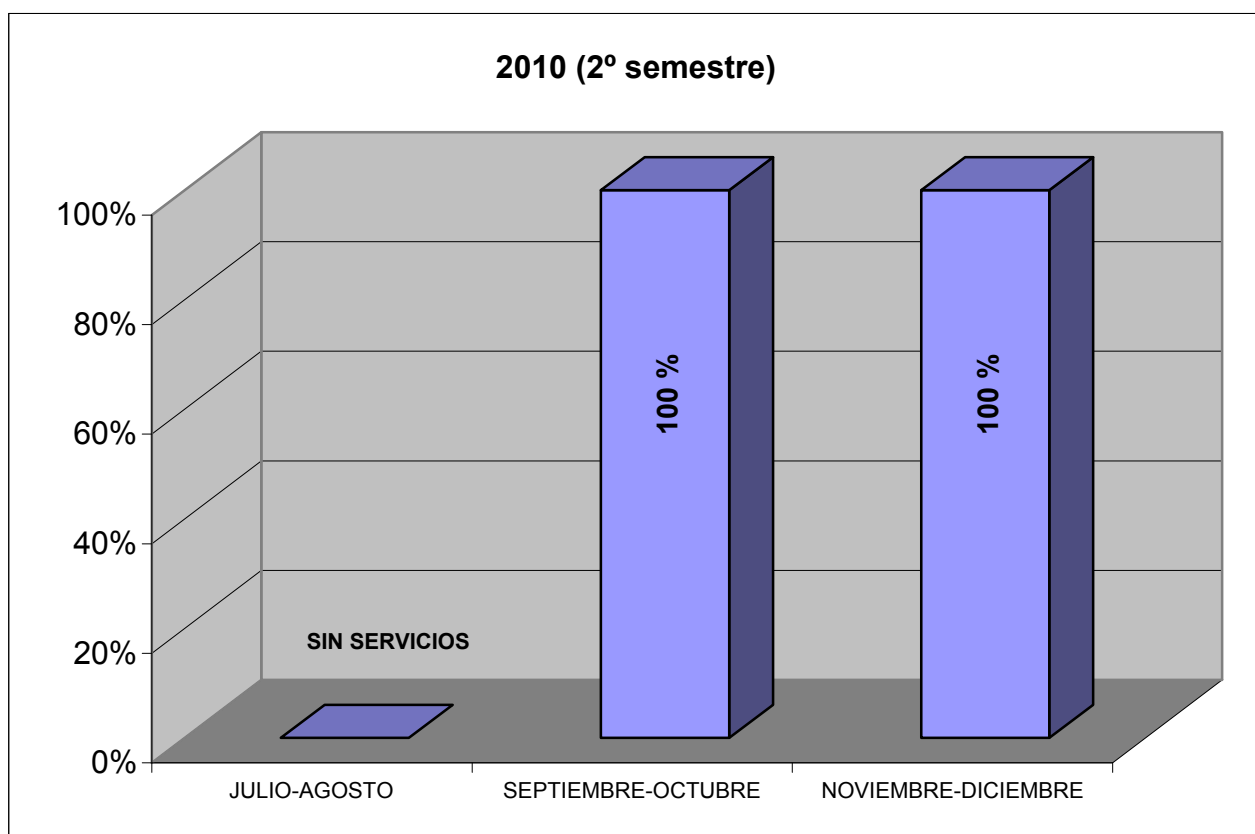
COMPROMISO N° 14

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 7 días hábiles

INDICADORES: N° de copias facilitadas en plazo. Porcentaje sobre el total

ESTÁNDAR: 95%

PORCENTAJES DE COPIAS DIGITALIZADAS REALIZADAS EN PLAZO



COMPROMISO N° 15

La solicitudes de préstamos extraordinarios de documentación por parte de la Administración y de otras entidades, asociaciones y colectivos sin ánimo de lucro, serán atendidas en el plazo máximo de 15 días desde la fecha de solicitud

SIN SERVICIOS

COMPROMISO N° 16

La consulta de los fondos bibliográficos de la Biblioteca Auxiliar del Archivo podrá realizarse durante el tiempo que estime conveniente dentro del horario de atención al público, obteniendo una valoración media igual o superior a 3 sobre 5 en la encuesta de satisfacción en cuanto al trato recibido y al lugar adecuado al efecto

ENCUESTA 2009*

CONSULTA EN TIEMPO ADECUADO				LUGAR DE LA CONSULTA ADECUADO			
STÁNDAR		RESULTADO		STÁNDAR		RESULTADO	
≥3	95%	≥3	100,00%	≥3	95%	≥3	100,00%

*Encuesta realizada durante los meses de enero y febrero de 2010. Con los datos del primer bimestre de 2011 se publicará la encuesta de 2010

COMPROMISO N° 17

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

INDICADOR: N° 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%

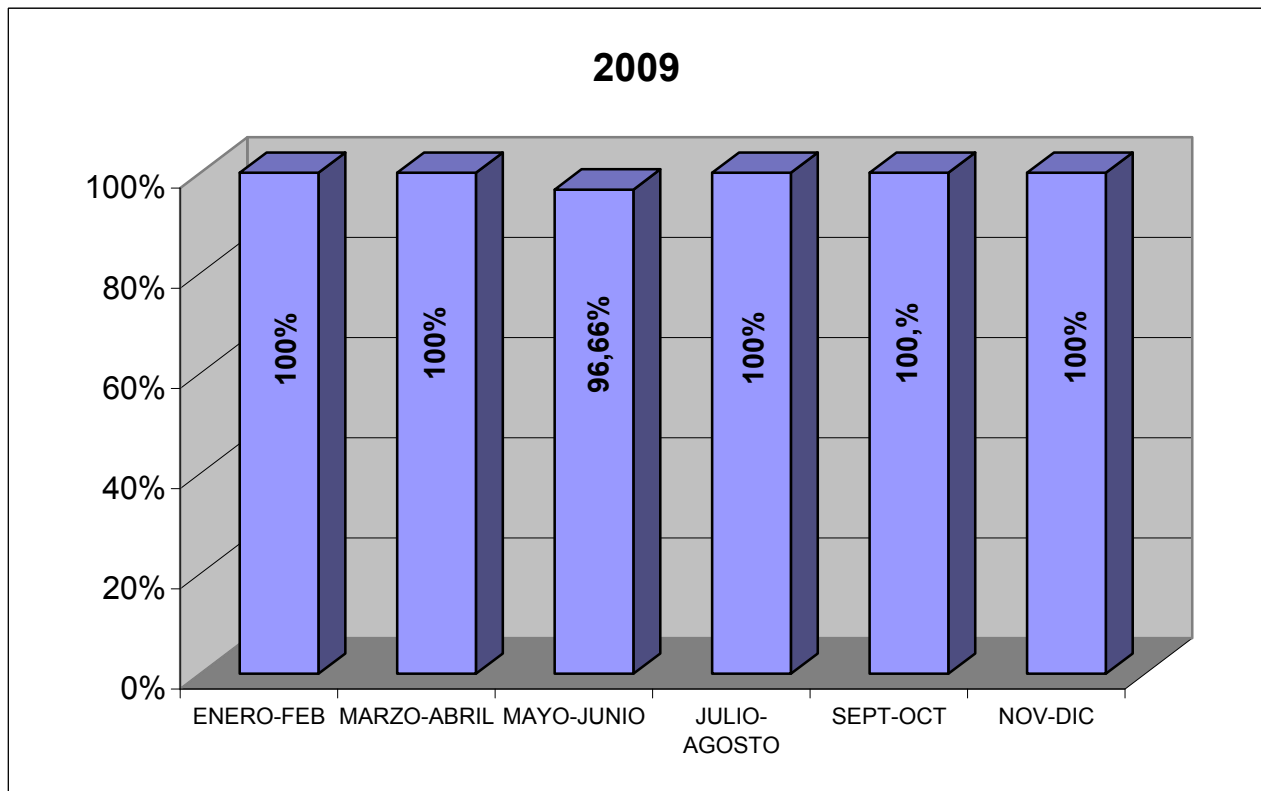
COMPROMISO N° 1

Información inmediata sobre el acceso, consulta y servicios que ofrece el
Archivo de Castilla-La Mancha

INDICADOR: N° de respuestas inmediatas. Porcentaje sobre el total

ESTÁNDAR: 100%

PORCENTAJES DE RESPUESTAS INMEDIATAS

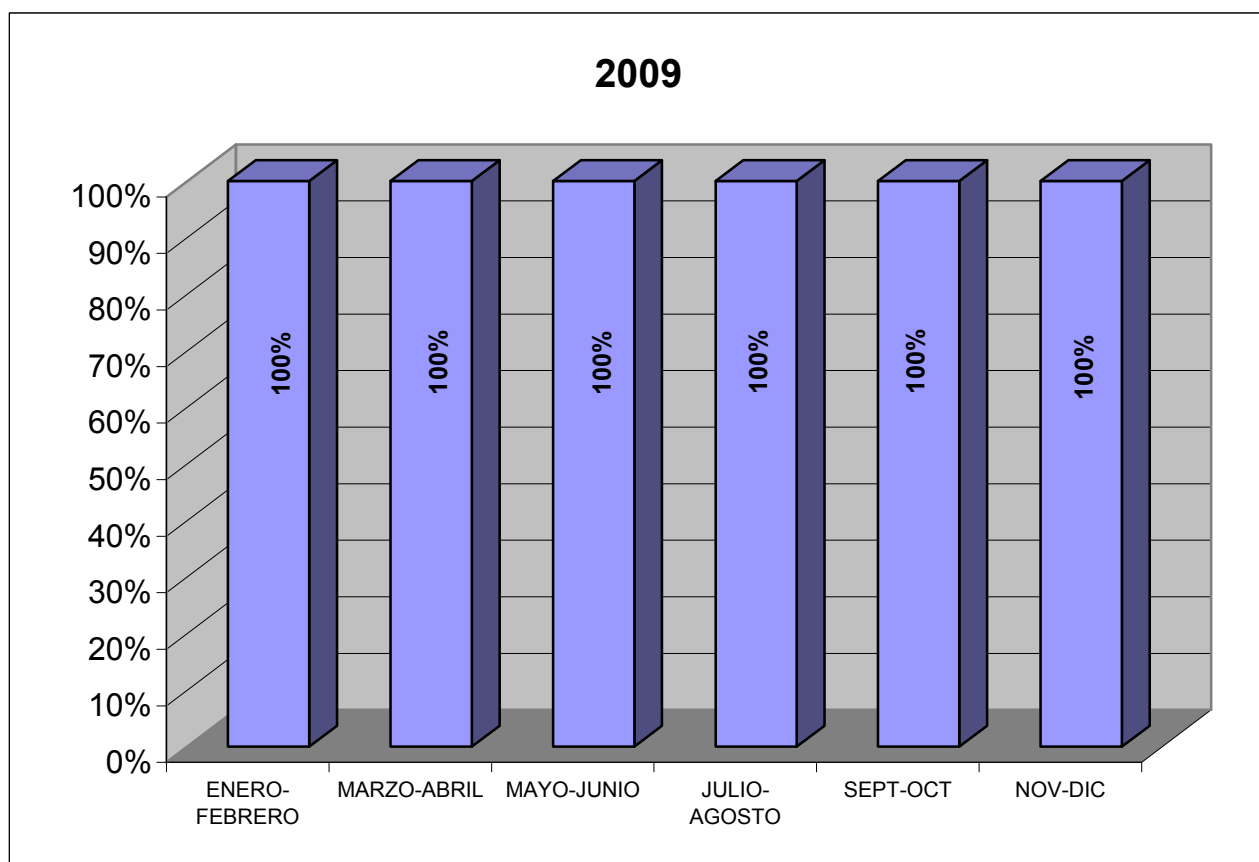


COMPROMISO N° 2

La comunicación de datos de carácter general sobre el contenido de los archivos dependientes de la Junta se realizará en un plazo máximo de 2 días, y por aquellos medios elegidos por el usuario o usuaria (presencial, correo electrónico, correo ordinario, teléfono, fax) que permitan su correcta comunicación

INDICADOR: N° de solicitudes comunicadas en plazo y por el medio elegido. Porcentaje sobre el total
ESTÁNDAR: 100%

PORCENTAJES DE SOLICITUDES COMUNICADAS EN PLAZO

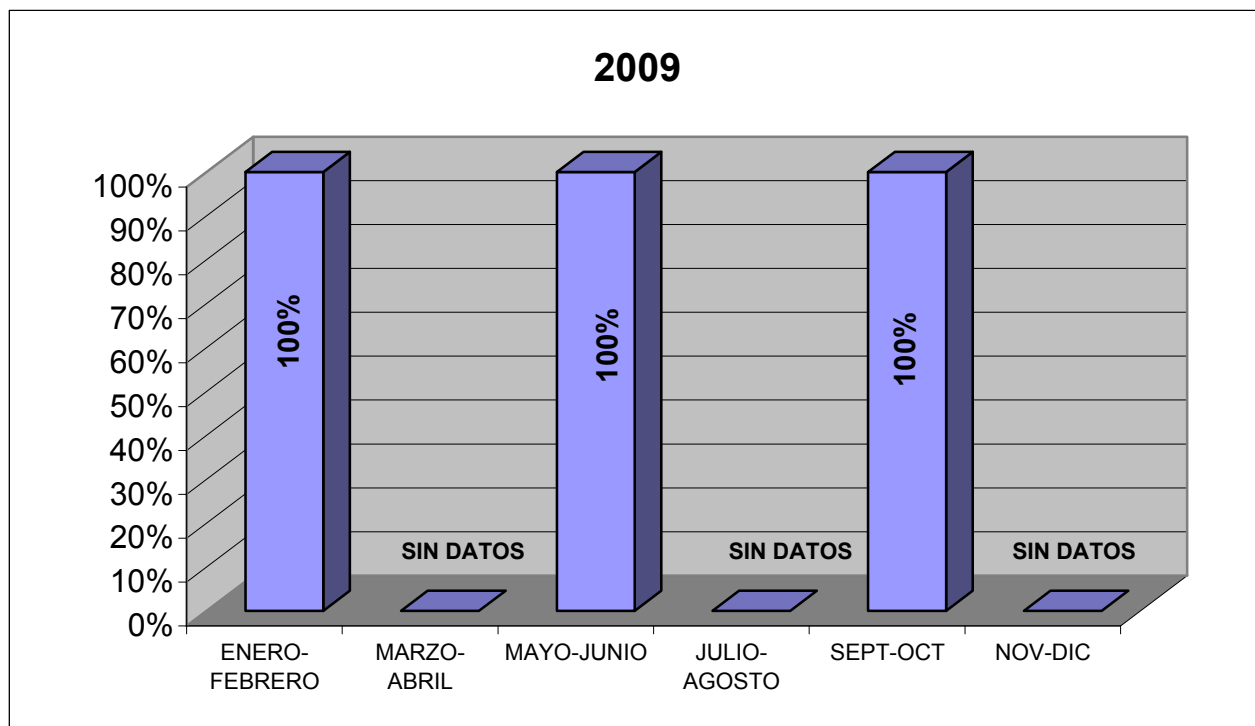


COMPROMISO N° 3

La comunicación de aquellos otros datos que requiera la elaboración de informes o certificaciones sobre el contenido de los documentos, atendiendo a la normativa reguladora en cada caso, se realizará en el plazo máximo de 7 días

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

PORCENTAJES DE SOLICITUDES COMUNICADAS EN PLAZO



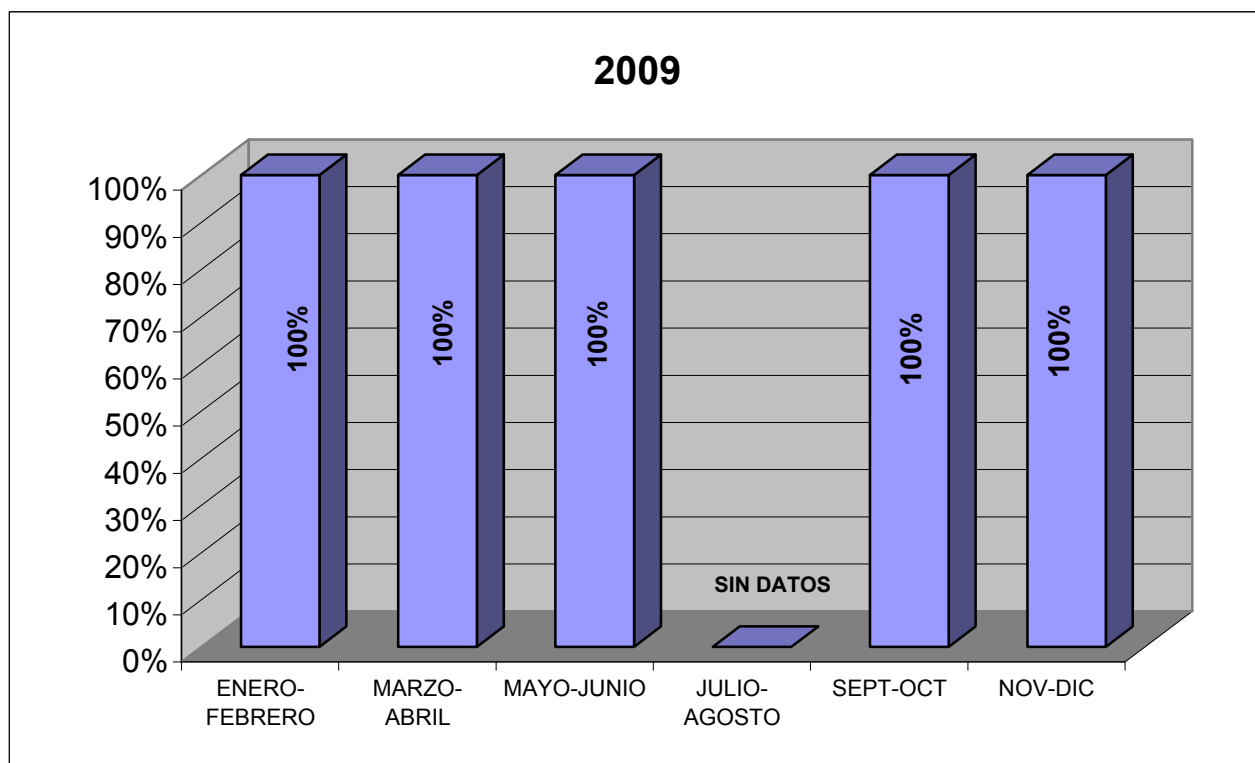
COMPROMISO N° 4

La localización en un plazo máximo de 2 días del archivo o dependencia en el que se encuentre depositado cualquier documento de titularidad de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha

INDICADOR: N° de solicitudes resueltas en plazo. Porcentaje sobre el total

ESTÁNDAR: 95%

PORCENTAJES DE SOLICITUDES RESUELTAS EN PLAZO

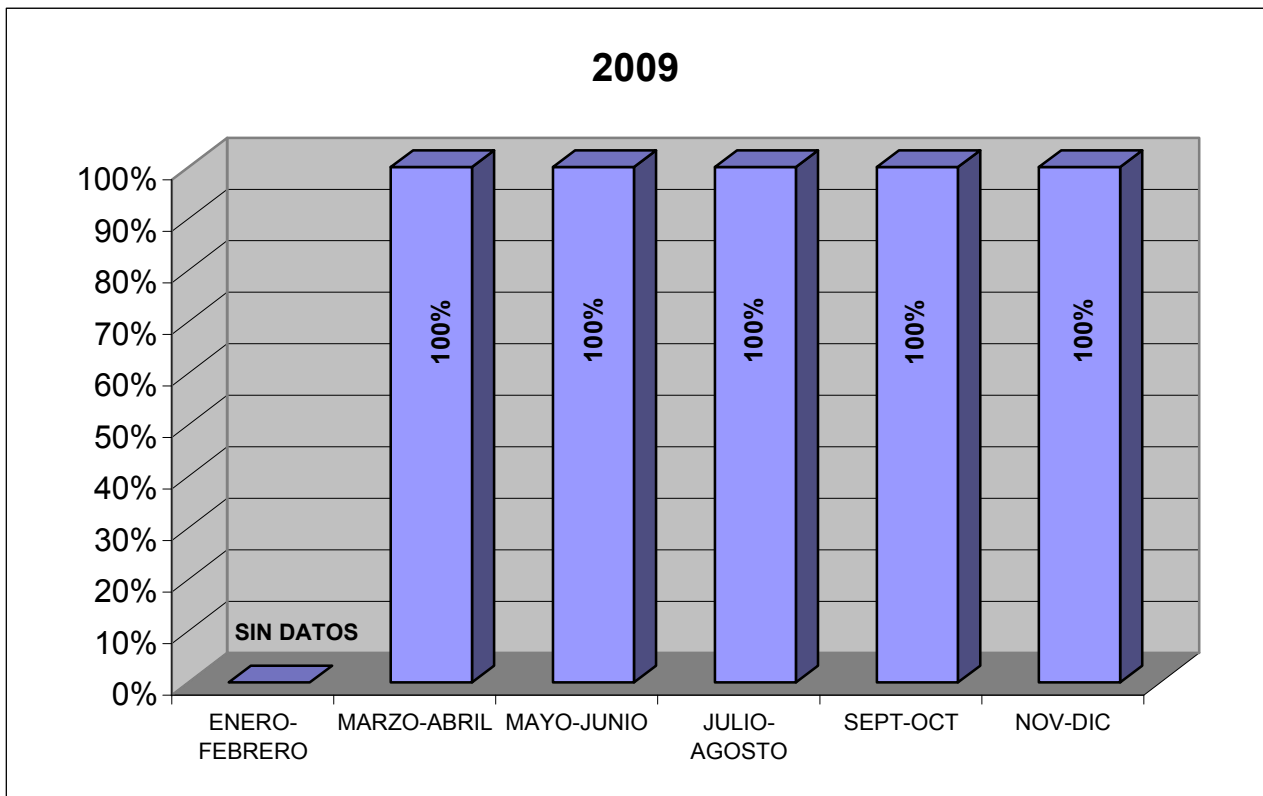


COMPROMISO N° 5

La comunicación de información de referencia sobre otros archivos y fuentes documentales se realizará en un plazo máximo de 3 días

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

PORCENTAJES DE COMUNICACIONES EN PLAZO



COMPROMISO N° 6

Atención personalizada utilizando un lenguaje adecuado al usuario o usuaria

EL PERSONAL DEL ARCHIVO SE EXPRESABA CLARAMENTE				EL PERSONAL DEL ARCHIVO OFRECE TRATO ADECUADO			
ESTÁNDAR		RESULTADO		ESTÁNDAR		RESULTADO	
≥3	95%	≥3	99,60%	≥3	95%	≥3	99,60%

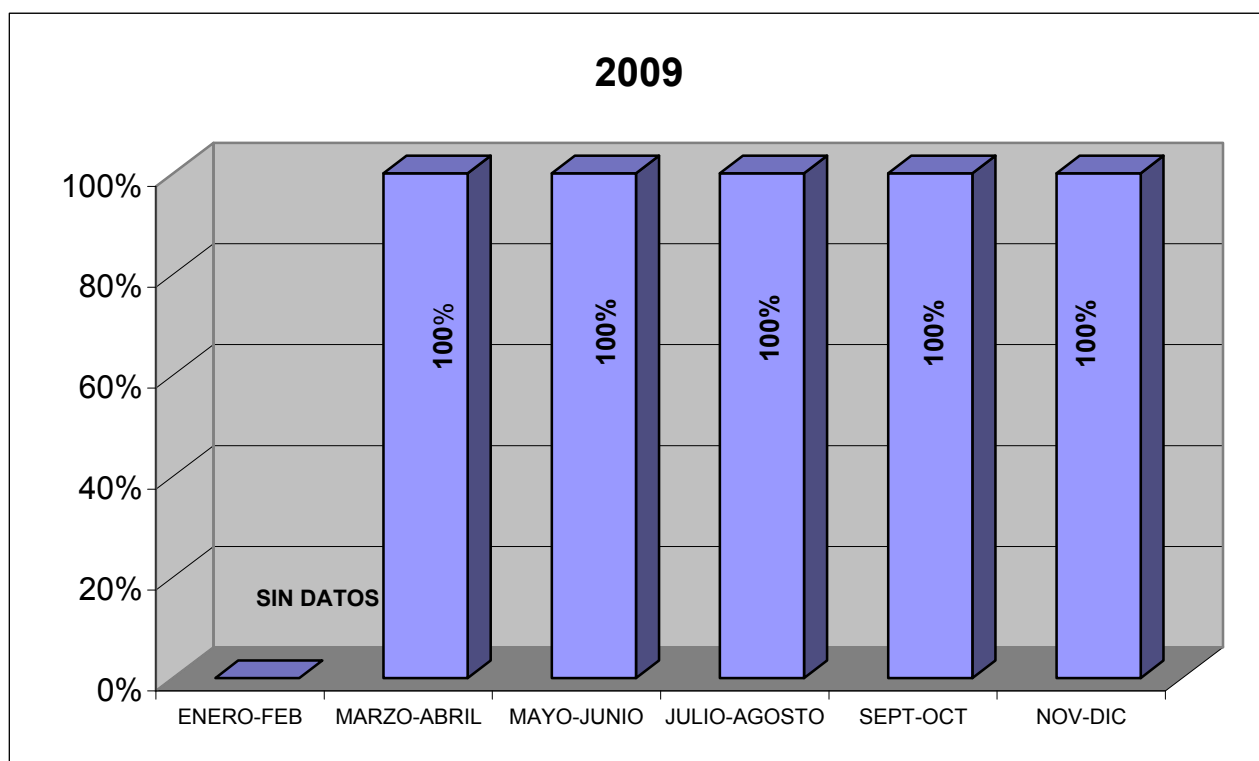
COMPROMISO N° 7

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 15 días

INDICADOR: N° de solicitudes atendidas en plazo. Porcentaje sobre el total

ESTÁNDAR: 100%

PORCENTAJES DE ASESORAMIENTO TÉCNICO ATENDIDAS EN PLAZO

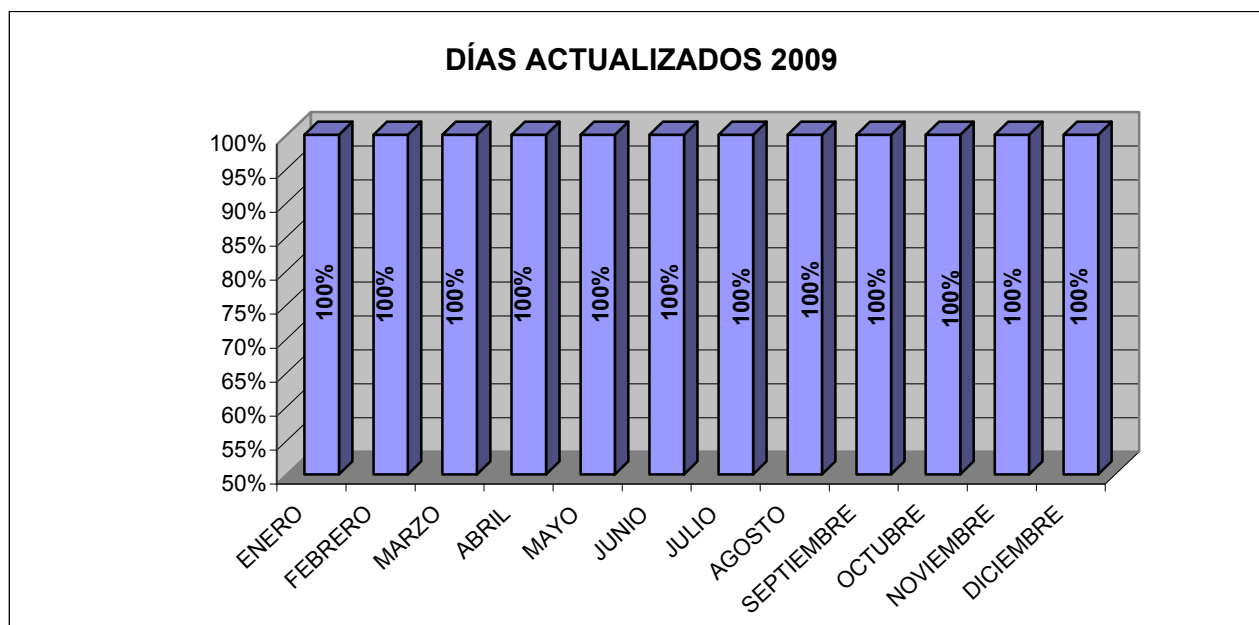


COMPROMISO Nº 8

La actualización de la base de datos de descripción del Archivo de Castilla-La Mancha con la incorporación de nuevos registros informáticos

INDICADOR: Nº de días que se actualiza la base de datos. Porcentaje sobre el total de días laborables
ESTÁNDAR: 100%

PORCENTAJES DE DÍAS ACTUALIZADOS



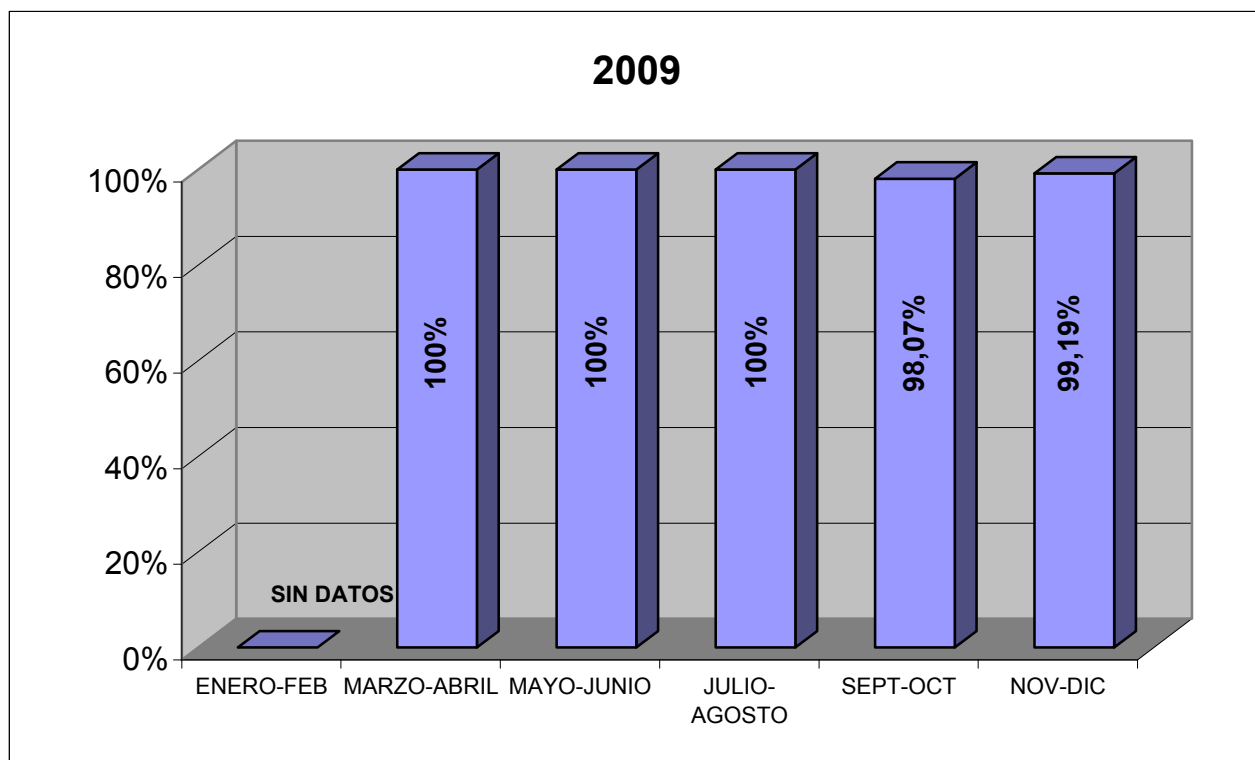
COMPROMISO N° 9

Las solicitudes de 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 7 días

INDICADOR: N° de solicitudes atendidas en plazo. Porcentaje sobre el total

ESTÁNDAR: 100%

PORCENTAJES DE TRANSFERENCIAS REGULARES ATENDIDAS EN PLAZO



COMPROMISO N° 10

Las solicitudes de ingresos extraordinarios de documentación procedentes de organismos y entidades de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y de otras Administraciones Públicas serán resueltas en un plazo máximo de 3 meses

INDICADOR: N° de solicitudes atendidas en plazo. Porcentaje sobre el total

ESTÁNDAR: 100%

SIN DATOS

COMPROMISO N° 11

11°.- Localización en el plazo máximo de un día hábil de cualquier documento registrado y depositado en los archivos centrales de las Consejerías, Delegaciones Provinciales y Organismos Autónomos y en el Archivo de Castilla-La Mancha y su disponibilidad para la consulta o préstamo en el plazo máximo de 2 días hábiles desde la fecha de la solicitud, cuando se trate de peticiones individuales de documentación.

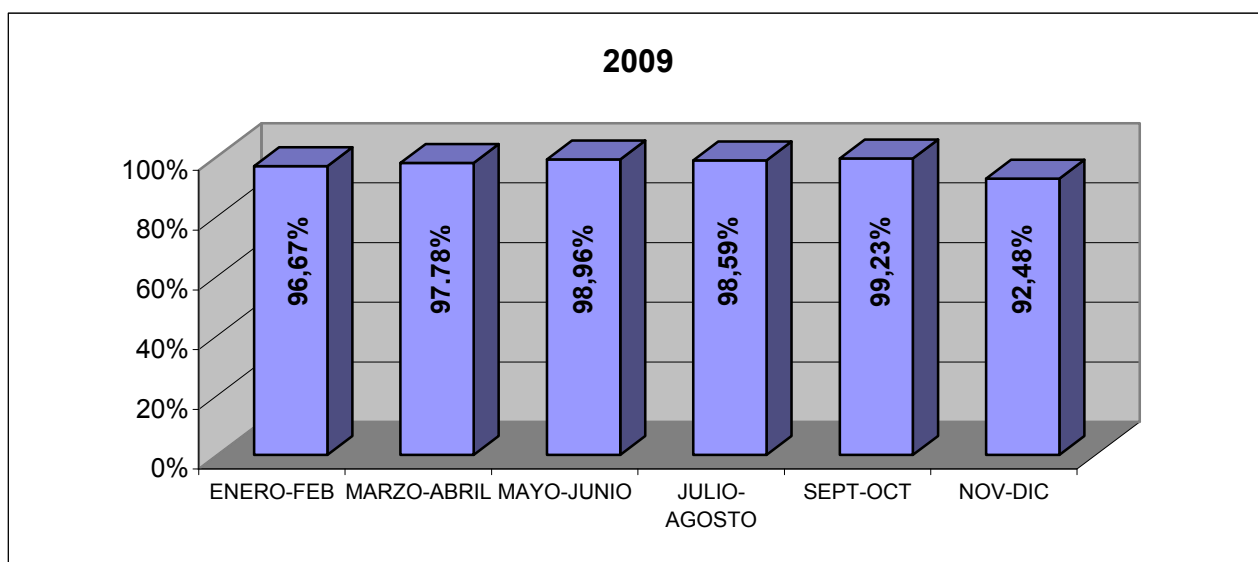
En otro caso, o cuando el documento solicitado se encuentre localizado en otro archivo situado en diferente localidad desde la que se solicita, el plazo máximo para su disponibilidad será de 7 días desde la fecha de solicitud.

INDICADORES: N° de localizaciones en plazo. Porcentaje sobre el total

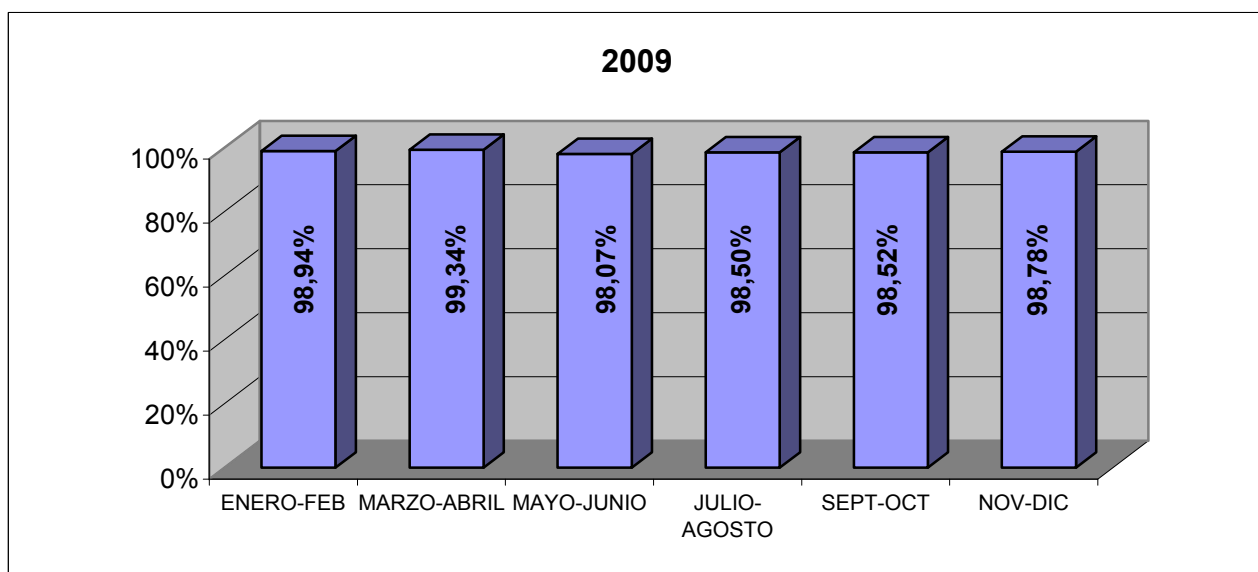
N° de documentos disponibles en plazo. Porcentaje sobre el total

ESTÁNDAR: 95%

PORCENTAJES DE LOCALIZACIONES EN PLAZO



PORCENTAJES DE DISPONIBILIDADES EN PLAZO



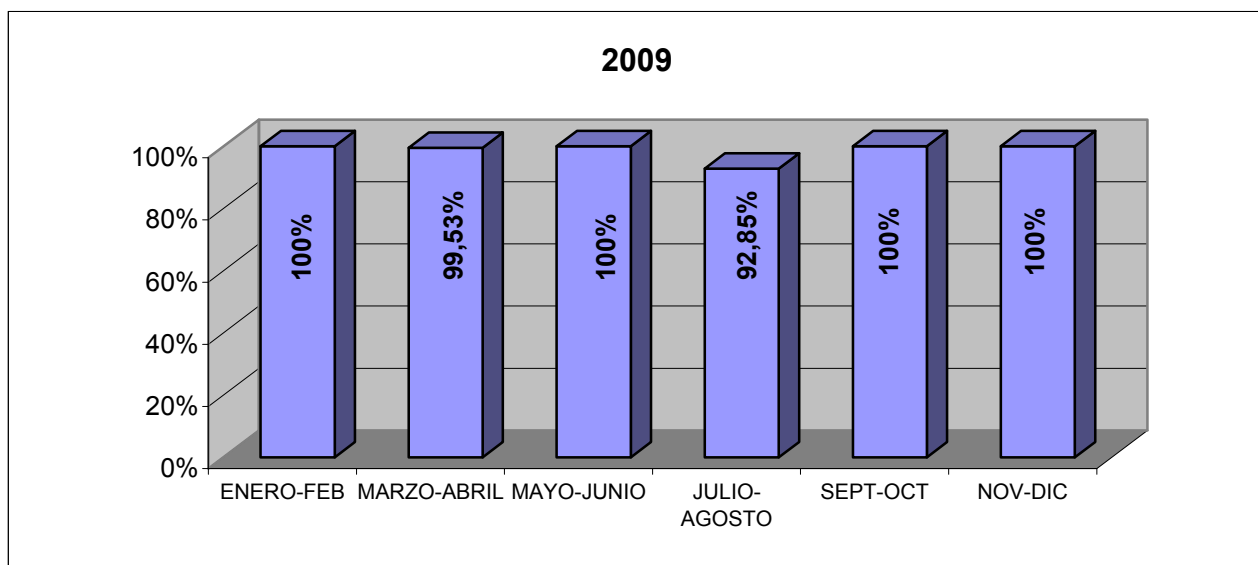
COMPROMISO N° 12

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

INDICADOR: N° de consultas atendidas de forma inmediata. Porcentaje sobre el total

ESTÁNDAR: 100%

PORCENTAJES DE SOLICITUDES ATENDIDAS DE FORMA INMEDIATA



COMPROMISO N° 13

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

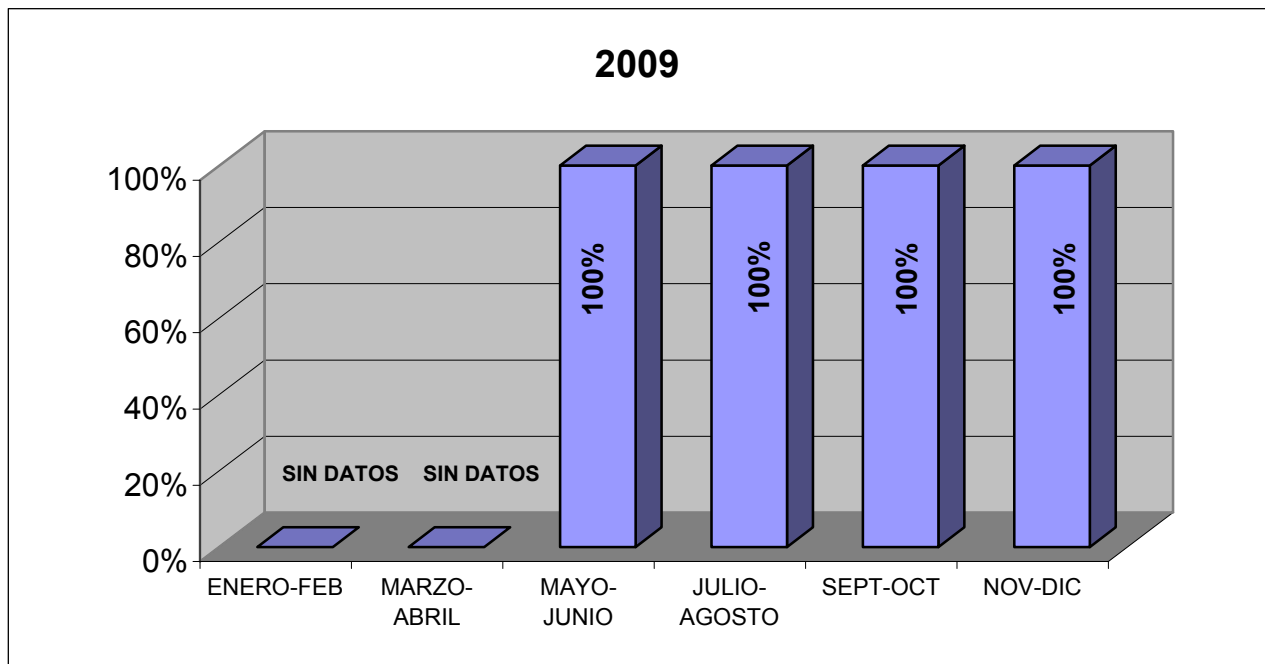
CONSULTA EN TIEMPO ADECUADO				LUGAR DE LA CONSULTA ADECUADO			
ESTÁNDAR		RESULTADO		ESTÁNDAR		RESULTADO	
≥3	95%	≥3	100,00%	≥3	95%	≥3	96,55%

COMPROMISO N° 14

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

INDICADORES: N° de copias facilitadas en plazo. Porcentaje sobre el total
ESTÁNDAR: 95%

PORCENTAJES DE FOTOCOPIAS REALIZADAS EN PLAZO



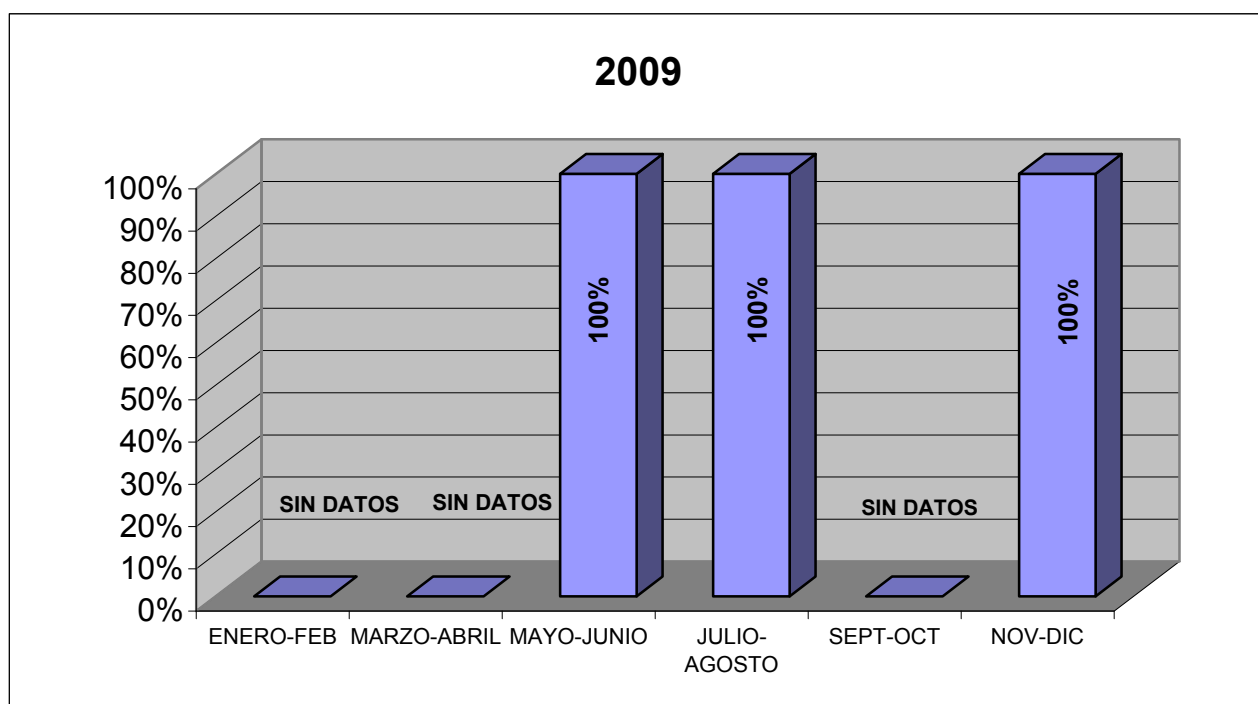
COMPROMISO N° 15

La obtención de copias digitalizadas de cualquier documento se realizará en el Archivo de Castilla-La Mancha en el plazo máximo de 2 días, 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 7 días

INDICADORES: N° de copias facilitadas en plazo. Porcentaje sobre el total

ESTÁNDAR: 95%

PORCENTAJES DE COPIAS DIGITALIZADAS REALIZADAS EN PLAZO



COMPROMISO Nº 16

La participación con personal y medios técnicos en aquellos programas de formación que puedan desarrollar las distintas instituciones y organismos de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha que así lo soliciten, y en los desarrollados por el resto de Administraciones Públicas y otras entidades, asociaciones o colectivos sin ánimo de lucro que se consideren de interés.

INDICADORES: N° de cursos de formación impartidos. Porcentaje sobre el total de solicitudes de colaboración de instituciones y organismos de la Junta de Comunidades

ESTÁNDAR: 100%

AÑO	Nº CURSOS IMPARTIDOS	Porcentaje sobre el total de solicitudes
2009	8	100%

COMPROMISO Nº 17

La restauración de la documentación propuesta en los plazos que se determinen en los correspondientes convenios de colaboración

SIN DATOS

COMPROMISO Nº 18

La digitalización de la documentación propuesta en los plazos y formatos que se determinen en los correspondientes convenios de colaboración

SIN DATOS

COMPROMISO N° 19

La elaboración de un informe técnico en el plazo de un mes sobre las cuestiones planteadas por los archivos municipales de la región

SIN DATOS

COMPROMISO N° 20

El desarrollo de un programa anual de actividades culturales y educativas para la difusión de la información y de las fuentes documentales contenidas en los archivos de la región, que incluya al menos tres actividades relativas a exposiciones, congresos, jornadas ó publicaciones.

INDICADOR: N° de actividades desarrolladas. Porcentaje sobre el total de programadas

ESTÁNDAR: 100%

AÑO	N° ACTIVIDADES	
2009	7	100%

COMPROMISO N° 21

La solicitudes de préstamos extraordinarios de documentación por parte de la Administración y de otras entidades, asociaciones y colectivos sin ánimo de lucro, serán atendidas en el plazo máximo de 15 días desde la fecha de solicitud

SIN DATOS

COMPROMISO Nº 22

La consulta de los fondos bibliográficos de la Biblioteca Auxiliar del Archivo podrá realizarse durante el tiempo que estime conveniente dentro del horario de atención al público

CONSULTA EN TIEMPO ADECUADO				LUGAR DE LA CONSULTA ADECUADO			
ESTÁNDAR		RESULTADO		ESTÁNDAR		RESULTADO	
≥3	95%	≥3	100,00%	≥3	95%	≥3	100,00%

COMPROMISO Nº 23

La respuesta en el plazo de 7 días 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
2009	11	100%

COMPROMISO N° 1

Localización inmediata de cualquier documento y su disponibilidad para la consulta o préstamo.

ENERO

CONSULTAS					Porcentaje de Consultas				
INMEDIATAS	CON DIFICULTAD	CON MUCHA DIFICULTAD	NO RESUELTAS	TOTALES	Inmediatas	Con dificultad	Con mucha dificultad	No resueltas	% CONSULTAS RESUELTAS
1.016	28	3	5	1.052	96,58%	2,66%	0,29%	0,48%	99,52%

Causas de la dificultad							Porcentaje de las causas de la dificultad						
Descripción insuficiente	Deficiente instalación	Desorgan. de los servicios	Document. dispersa	Desconoc. del archivero	Pérdida de la document.	Document. en oficinas	Descrip. insuficiente	Deficiente instalac.	Desorg. de los servicios	Document. dispersa	Desconoc. del archivero	Pérdida de la document.	Document. en oficinas
5	0	15	1	0	3	12	13,89%	0%	41,67%	2,78%	0%	8,33%	33,33%

FEBRERO

CONSULTAS					Porcentaje de Consultas				
INMEDIATAS	CON DIFICULTAD	CON MUCHA DIFICULTAD	NO RESUELTAS	TOTALES	Inmediatas	Con dificultad	Con mucha dificultad	No resueltas	% CONSULTAS RESUELTAS
1.862	24	1	41	1.928	96,58%	1,24%	0,05%	2,13%	97,87%

Causas de la dificultad							Porcentaje de las causas de la dificultad						
Descripción insuficiente	Deficiente instalación	Desorgan. de los servicios	Document. dispersa	Desconoc. del archivero	Pérdida de la document.	Document. en oficinas	Descrip. insuficiente	Deficiente instalac.	Desorg. de los servicios	Document. dispersa	Desconoc. del archivero	Pérdida de la document.	Document. en oficinas
66	9	0	34	1	1	3	18	13,64%	51,52%	1,52%	1,52%	4,55%	27,27%

MARZO

CONSULTAS					Porcentaje de Consultas				
INMEDIATAS	CON DIFICULTAD	CON MUCHA DIFICULTAD	NO RESUELTAS	TOTALES	Inmediatas	Con dificultad	Con mucha dificultad	No resueltas	% CONSULTAS RESUELTAS
2.728	40	2	45	2.815	96,91%	1,42%	0,07%	1,60%	98,40%

Causas de la dificultad							Porcentaje de las causas de la dificultad						
Descripción insuficiente	Deficiente instalación	Desorgan. de los servicios	Document. dispersa	Desconoc. del archivero	Pérdida de la document.	Document. en oficinas	Descrip. insuficiente	Deficiente instalac.	Desorg. de los servicios	Document. dispersa	Desconoc. del archivero	Pérdida de la document.	Document. en oficinas
20	0	22	3	0	1	41	22,99%	0,00%	25,29%	3,45%	0,00%	1,15%	47,13%

ABRIL

CONSULTAS					Porcentaje de Consultas				
INMEDIATAS	CON DIFICULTAD	CON MUCHA DIFICULTAD	NO RESUELTAS	TOTALES	Inmediatas	Con dificultad	Con mucha dificultad	No resueltas	% CONSULTAS RESUELTAS
1.939	56	6	48	2.049	94,63%	2,73%	0,29%	2,34%	97,65%

Causas de la dificultad							Porcentaje de las causas de la dificultad						
Descripción insuficiente	Deficiente instalación	Desorgan. de los servicios	Document. dispersa	Desconoc. del archivero	Pérdida de la document.	Document. en oficinas	Descrip. insuficiente	Deficiente instalac.	Desorg. de los servicios	Document. dispersa	Desconoc. del archivero	Pérdida de la document.	Document. en oficinas
26	2	36	23	0	2	21	23,64%	1,82%	32,73%	20,91%	0,00%	1,82%	19,09%

MAYO

CONSULTAS					Porcentaje de Consultas				
INMEDIATAS	CON DIFICULTAD	CON MUCHA DIFICULTAD	NO RESUELTAS	TOTALES	Inmediatas	Con dificultad	Con mucha dificultad	No resueltas	% CONSULTAS RESUELTAS
1.973	88	4	18	2.083	94,72%	4,22%	0,19%	0,86%	99,13%

Causas de la dificultad							Porcentaje de las causas de la dificultad						
Descripción insuficiente	Deficiente instalación	Desorgan. de los servicios	Document. dispersa	Desconoc. del archivero	Pérdida de la document.	Document. en oficinas	Descrip. insuficiente	Deficiente instalac.	Desorg. de los servicios	Document. dispersa	Desconoc. del archivero	Pérdida de la document.	Document. en oficinas
18	0	18	47	0	4	23	16,36%	0,00%	16,36%	42,73%	0,00%	3,64%	20,91%

JUNIO

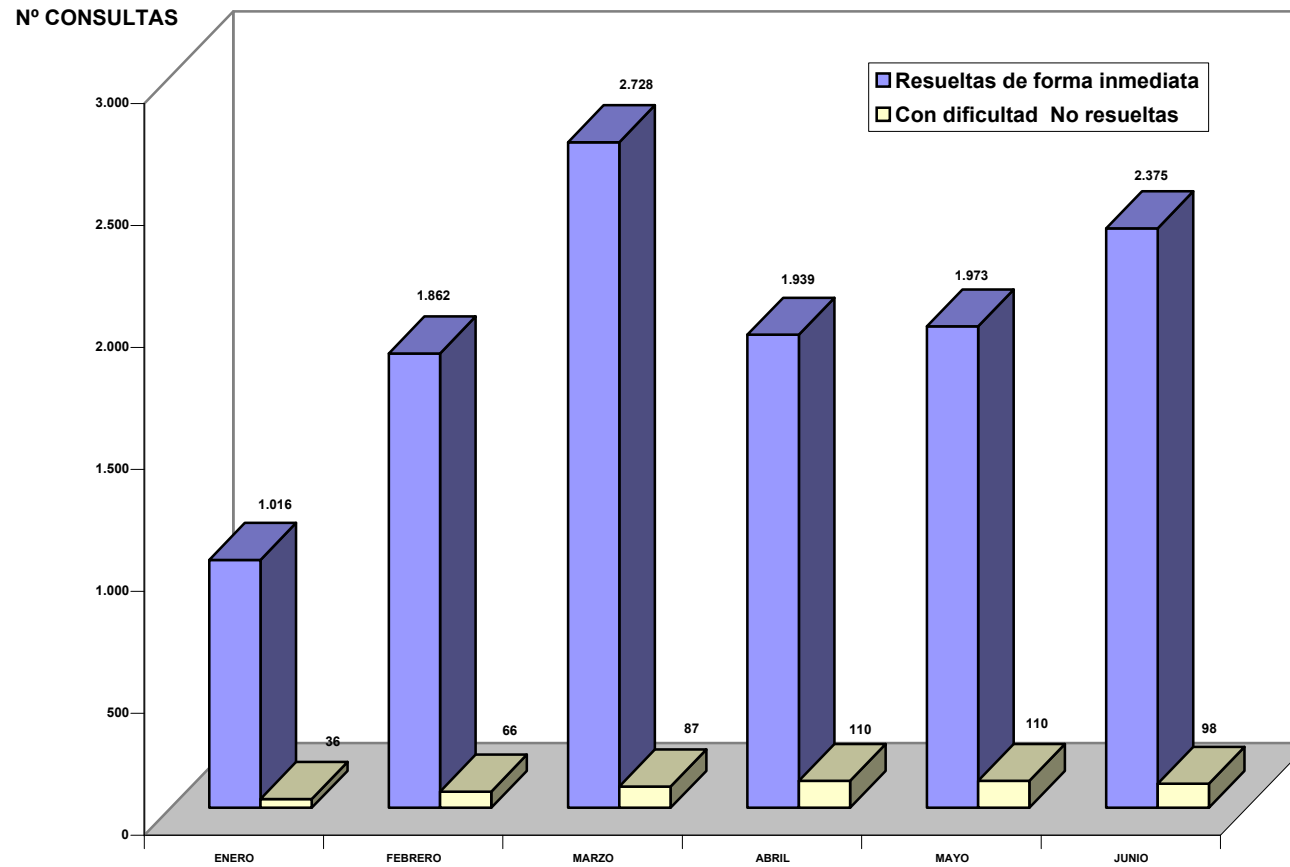
CONSULTAS					Porcentaje de Consultas				
INMEDIATAS	CON DIFICULTAD	CON MUCHA DIFICULTAD	NO RESUELTAS	TOTALES	Inmediatas	Con dificultad	Con mucha dificultad	No resueltas	% CONSULTAS RESUELTAS
2.375	72	2	24	2.473	96,04%	2,91%	0,08%	0,97%	99,03%

Causas de la dificultad							Porcentaje de las causas de la dificultad						
Descripción insuficiente	Deficiente instalación	Desorgan. de los servicios	Document. dispersa	Desconoc. del archivero	Pérdida de la document.	Document. en oficinas	Descrip. insuficiente	Deficiente instalac.	Desorg. de los servicios	Document. dispersa	Desconoc. del archivero	Pérdida de la document.	Document. en oficinas
38	6	5	29	0	6	14	38,78%	6,12%	5,10%	29,59%	0,00%	6,12%	14,29%

RESUMEN 1º SEMESTRE 2008

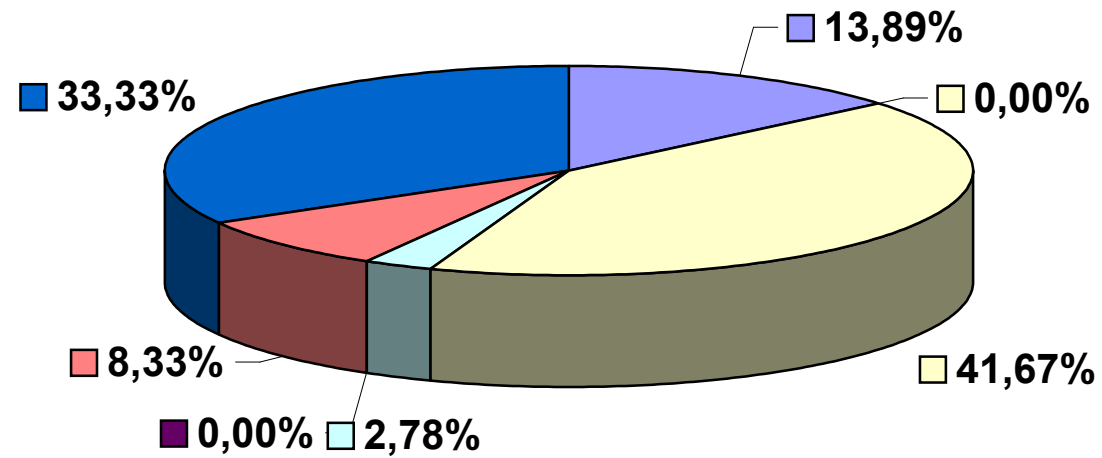
MES	CONSULTAS		PORCENTAJE DE LAS CAUSAS DE DIFICULTAD						
	Resueltas de forma inmediata	Con dificultad No resueltas	Descripc. Insuficien.	Deficiente instalación	Desorgan. de los servicios	Document. dispersa	Desconoc de archivero	Pérdida de la document.	Document. en oficinas
ENERO	96,58%	3,42%	13,89%	0,00%	41,67%	2,78%	0,00%	8,33%	33,33%
FEBRERO	96,58%	3,42%	13,64%	0,00%	51,52%	1,52%	1,52%	4,55%	27,27%
MARZO	96,91%	3,09%	22,99%	0,00%	25,29%	3,45%	0,00%	1,15%	47,13%
ABRIL	94,63%	5,37%	23,64%	1,82%	32,73%	20,91%	0,00%	1,82%	19,09%
MAYO	94,72%	5,28%	16,36%	0,00%	16,36%	42,73%	0,00%	3,64%	20,91%
JUNIO	96,04%	3,96%	38,78%	6,12%	5,10%	29,59%	0,00%	6,12%	14,29%
TOTAL	95,91%	4,09%	21,55%	1,32%	28,78%	16,83%	0,25%	4,27%	27,00%

CONSULTAS 1º SEMESTRE 2008



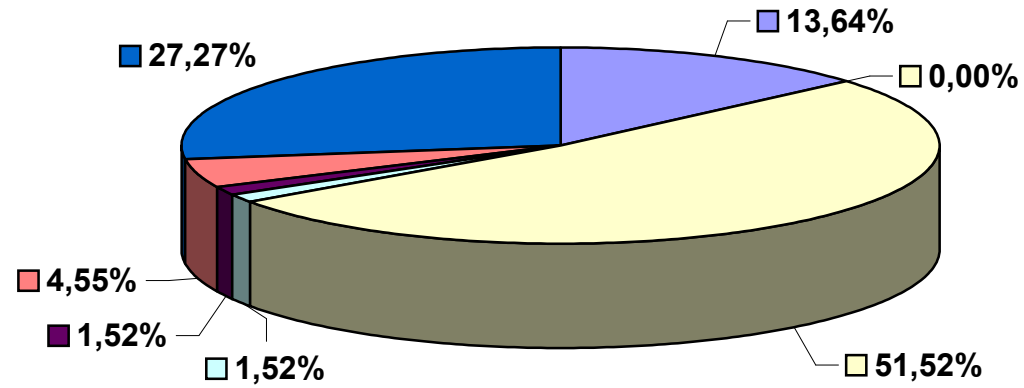
ENERO

 Descripción insuficiente	 Deficiente instalación
 Desorganización de los servicios	 Documentación dispersa
 Desconocimiento del archivero	 Pérdida de la documentación
 Documentación en oficinas	

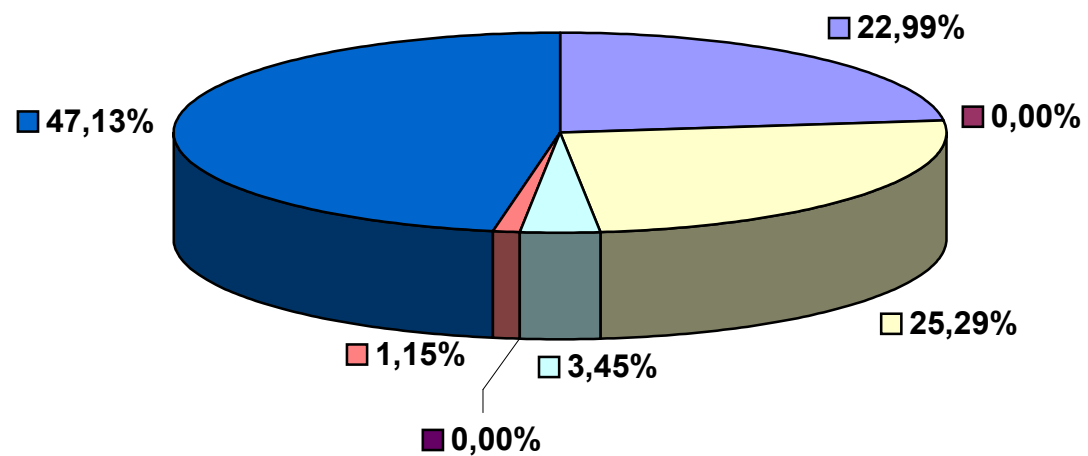
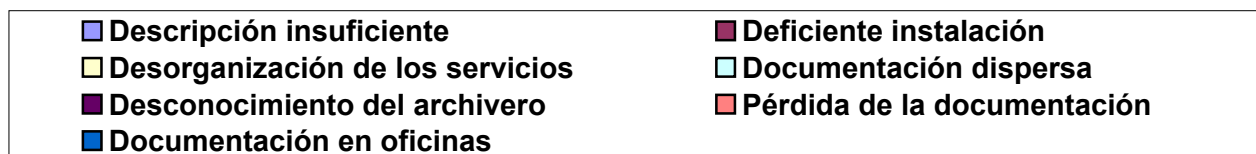


FEBRERO

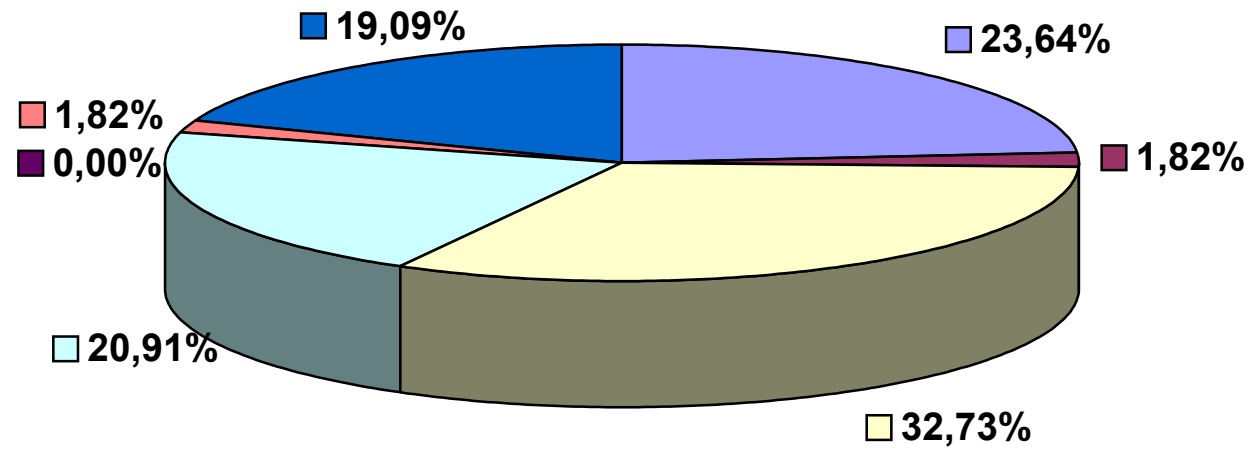
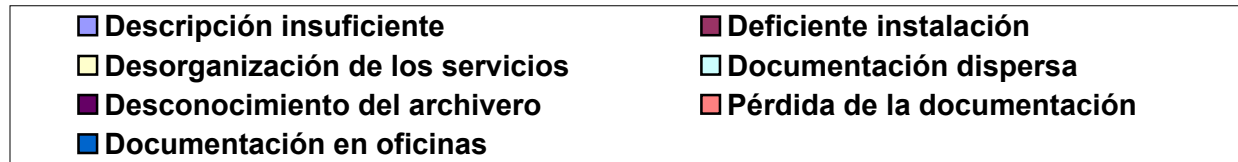
- | | |
|------------------------------------|-------------------------------|
| ■ Descripción insuficiente | ■ Deficiente instalación |
| ■ Desorganización de los servicios | ■ Documentación dispersa |
| ■ Desconocimiento del archivero | ■ Pérdida de la documentación |
| ■ Documentación en oficinas | |



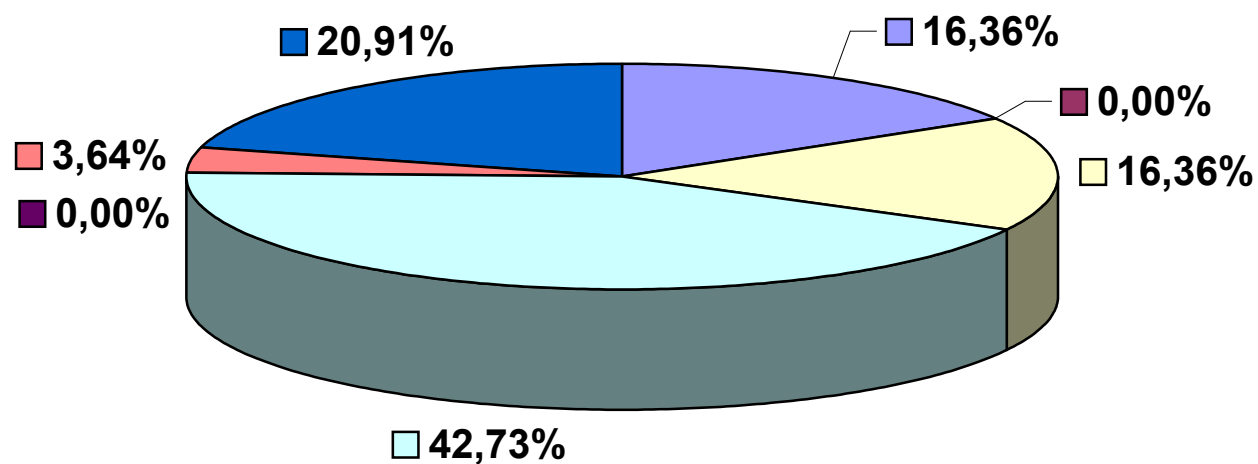
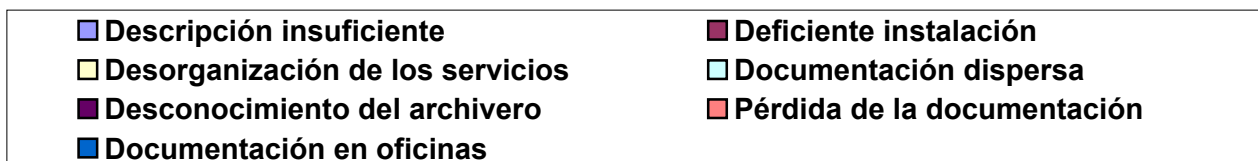
MARZO



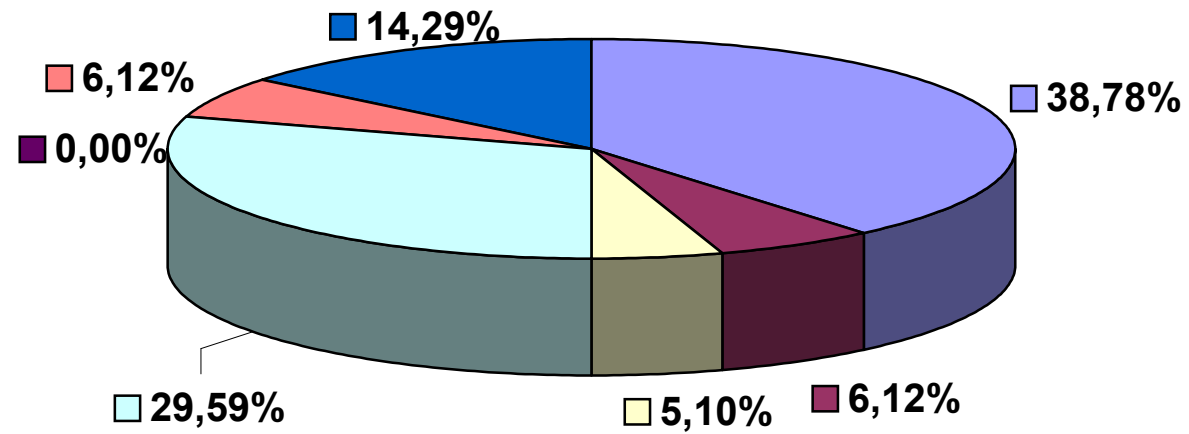
ABRIL



MAYO



JUNIO



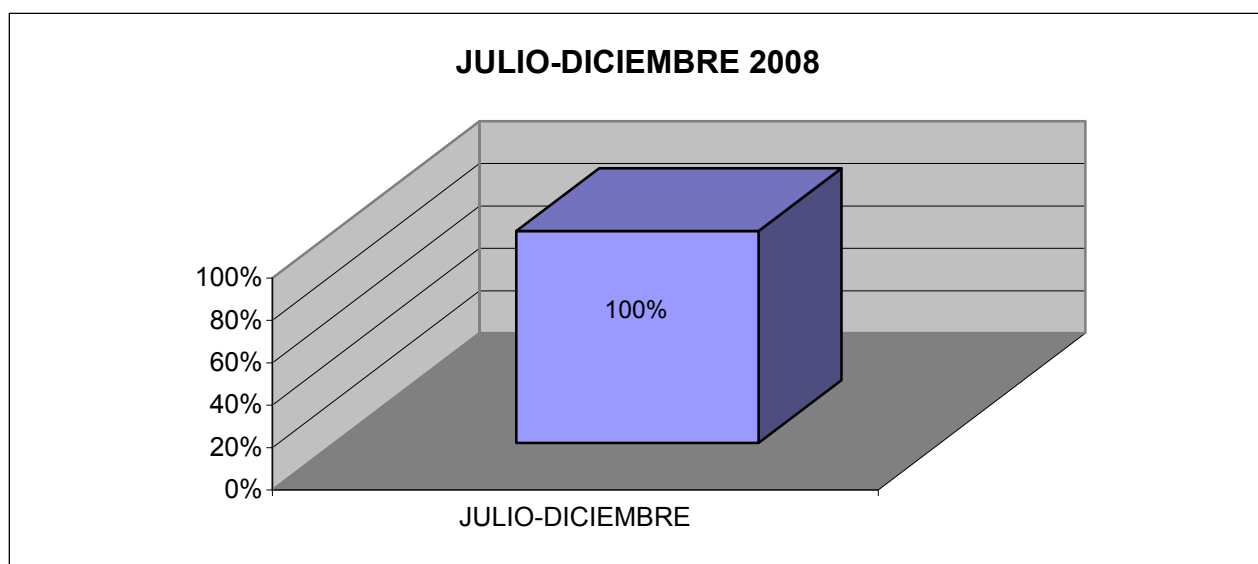
COMPROMISO N° 1

Información inmediata sobre el acceso, consulta y servicios que ofrece el
Archivo de Castilla-La Mancha

INDICADOR: N° de respuestas inmediatas. Porcentaje sobre el total

ESTÁNDAR: 100%

PORCENTAJES DE RESPUESTAS INMEDIATAS



COMPROMISO N° 2

La comunicación de datos de carácter general sobre el contenido de los archivos dependientes de la Junta se realizará en un plazo máximo de 2 días, y por aquellos medios elegidos por el usuario o usuaria (presencial, correo electrónico, correo ordinario, teléfono, fax) que permitan su correcta comunicación

INDICADOR: N° de solicitudes comunicadas en plazo y por el medio elegido. Porcentaje sobre el total

ESTÁNDAR: 100%

SIN DATOS

COMPROMISO N° 3

La comunicación de aquellos otros datos que requiera la elaboración de informes o certificaciones sobre el contenido de los documentos, atendiendo a la normativa reguladora en cada caso, se realizará en el plazo máximo de 7 días

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

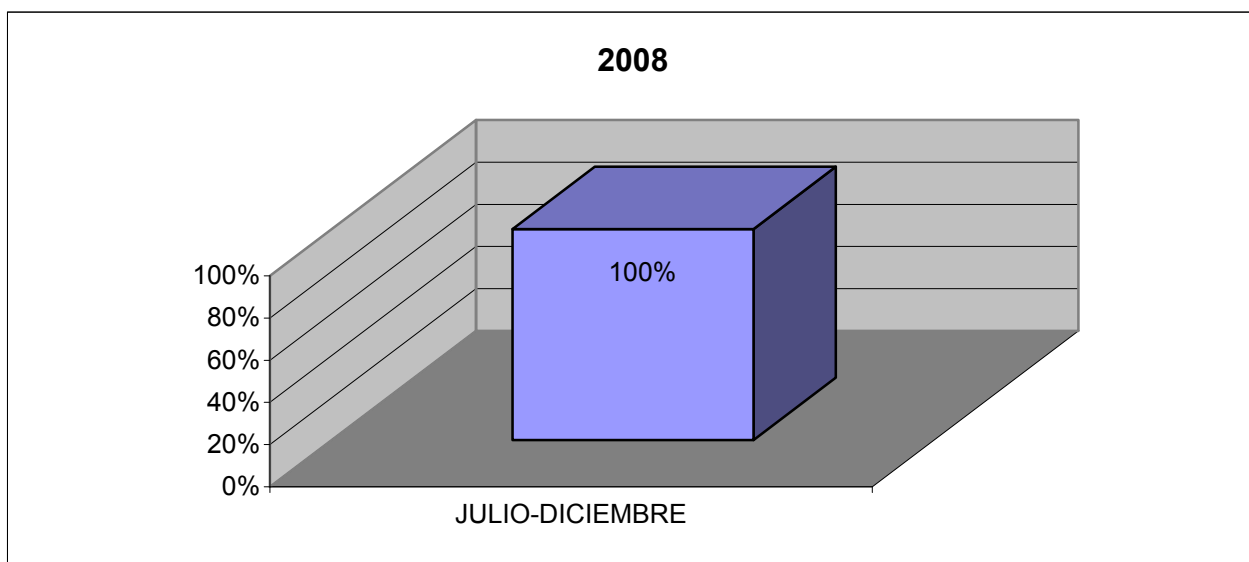
SIN DATOS

COMPROMISO N° 4

La localización en un plazo máximo de 2 días del archivo o dependencia en el que se encuentre depositado cualquier documento de titularidad de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha

INDICADOR: N° de solicitudes resueltas en plazo. Porcentaje sobre el total
ESTÁNDAR: 95%

PORCENTAJES DE SOLICITUDES RESUELTAS EN PLAZO

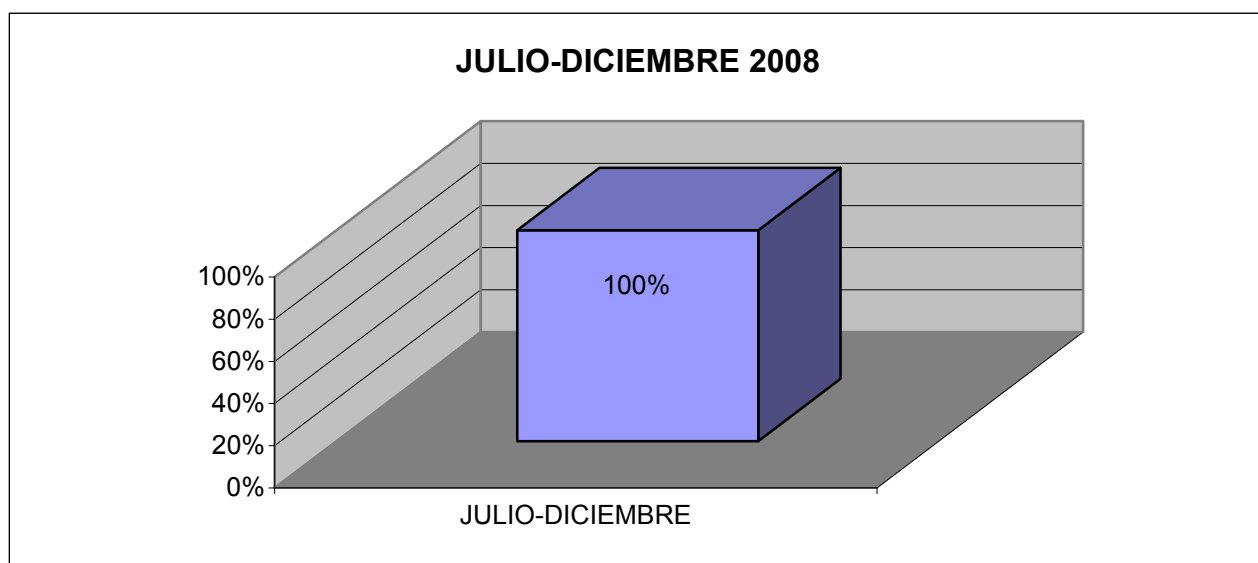


COMPROMISO N° 5

La comunicación de información de referencia sobre otros archivos y fuentes documentales se realizará en un plazo máximo de 3 días

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

PORCENTAJES DE COMUNICACIONES EN PLAZO



COMPROMISO N° 6

Atención personalizada utilizando un lenguaje adecuado al usuario o usuaria

EL PERSONAL DEL ARCHIVO SE EXPRESABA CLARAMENTE				EL PERSONAL DEL ARCHIVO OFRECE TRATO ADECUADO			
ESTÁNDAR		RESULTADO		ESTÁNDAR		RESULTADO	
≥3	95%	≥3	99,60%	≥3	95%	≥3	99,60%

COMPROMISO Nº 7

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 15 días

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

ESTÁNDAR: 100%

SIN DATOS

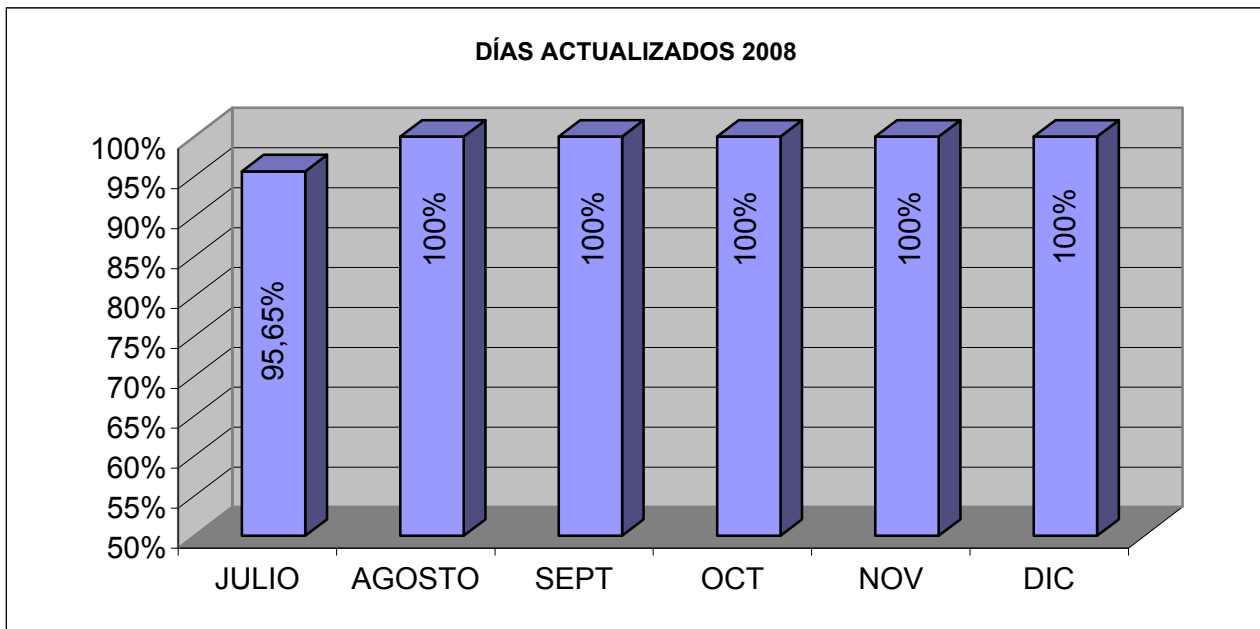
COMPROMISO Nº 8

La actualización de la base de datos de descripción del Archivo de Castilla-La Mancha con la incorporación de nuevos registros informáticos

INDICADOR: Nº de días que se actualiza la base de datos. Porcentaje sobre el total de días laborables

ESTÁNDAR: 100%

PORCENTAJES DE DÍAS ACTUALIZADOS



COMPROMISO N° 9

Las solicitudes de 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 7 días

INDICADOR: N° de solicitudes atendidas en plazo. Porcentaje sobre el total

ESTÁNDAR: 100%

SIN DATOS

COMPROMISO N° 10

Las solicitudes de ingresos extraordinarios de documentación procedentes de organismos y entidades de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y de otras Administraciones Públicas serán resueltas en un plazo máximo de 3 meses

INDICADOR: N° de solicitudes atendidas en plazo. Porcentaje sobre el total

ESTÁNDAR: 100%

SIN DATOS

COMPROMISO N° 11

11°.- Localización en el plazo máximo de un día hábil de cualquier documento registrado y depositado en los archivos centrales de las Consejerías, Delegaciones Provinciales y Organismos Autónomos y en el Archivo de Castilla-La Mancha y su disponibilidad para la consulta o préstamo en el plazo máximo de 2 días hábiles desde la fecha de la solicitud, cuando se trate de peticiones individuales de documentación.

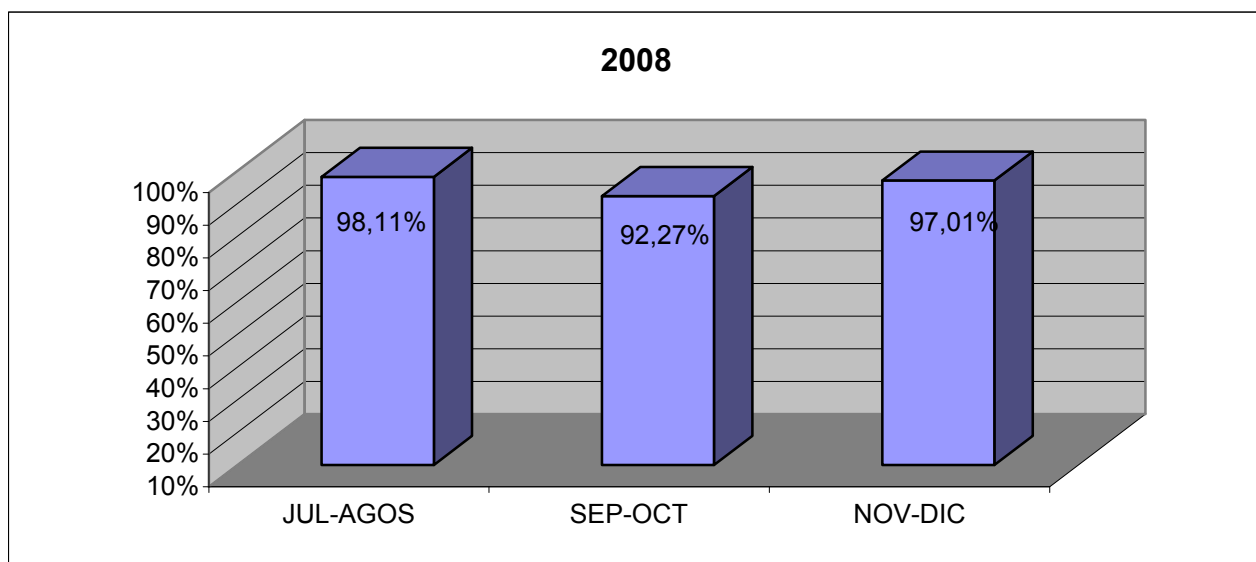
En otro caso, o cuando el documento solicitado se encuentre localizado en otro archivo situado en diferente localidad desde la que se solicita, el plazo máximo para su disponibilidad será de 7 días desde la fecha de solicitud.

INDICADORES: N° de localizaciones en plazo. Porcentaje sobre el total

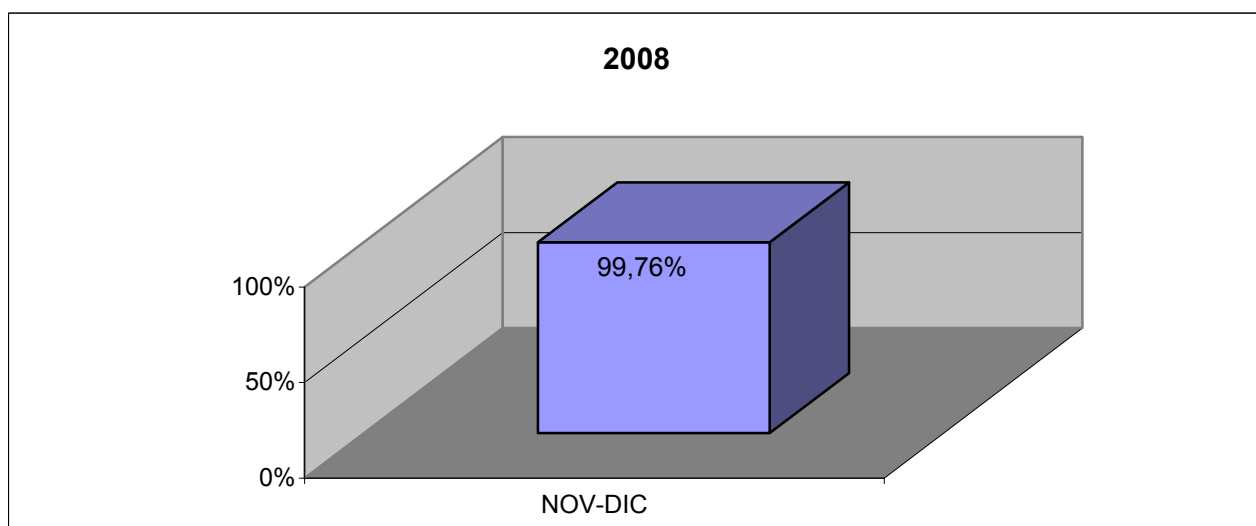
N° de documentos disponibles en plazo. Porcentaje sobre el total

ESTÁNDAR: 95%

PORCENTAJES DE LOCALIZACIONES EN PLAZO



PORCENTAJES DE DISPONIBILIDADES EN PLAZO



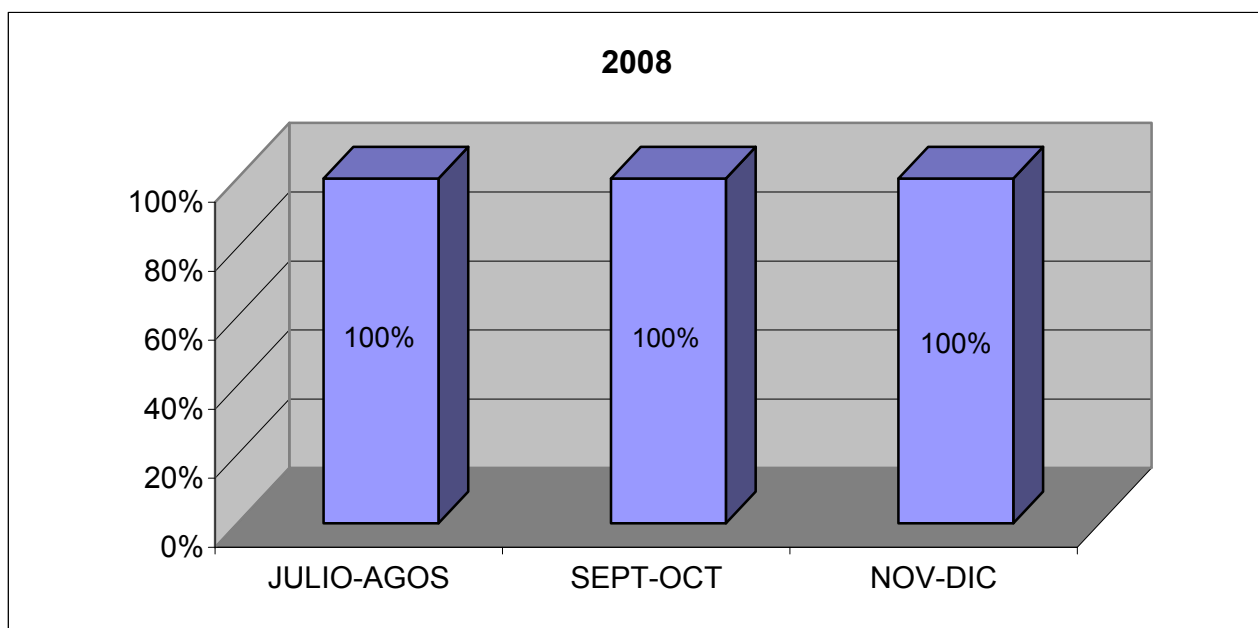
COMPROMISO N° 12

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

INDICADOR: N° de consultas atendidas de forma inmediata. Porcentaje sobre el total

ESTÁNDAR: 100%

PORCENTAJES DE SOLICITUDES ATENDIDAS DE FORMA INMEDIATA



COMPROMISO N° 13

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

CONSULTA EN TIEMPO ADECUADO				LUGAR DE LA CONSULTA ADECUADO			
ESTÁNDAR		RESULTADO		ESTÁNDAR		RESULTADO	
≥3	95%	≥3	100,00%	≥3	95%	≥3	96,55%

COMPROMISO N° 14

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

INDICADORES: N° de copias facilitadas en plazo. Porcentaje sobre el total

ESTÁNDAR: 95%

SIN DATOS

COMPROMISO N° 15

La obtención de copias digitalizadas de cualquier documento se realizará en el Archivo de Castilla-La Mancha en el plazo máximo de 2 días, 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 7 días

INDICADORES: N° de copias facilitadas en plazo. Porcentaje sobre el total

ESTÁNDAR: 95%

SIN DATOS

COMPROMISO N° 16

La participación con personal y medios técnicos en aquellos programas de formación que puedan desarrollar las distintas instituciones y organismos de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha que así lo soliciten, y en los desarrollados por el resto de Administraciones Públicas y otras entidades, asociaciones o colectivos sin ánimo de lucro que se consideren de interés.

AÑO	Nº CURSOS IMPARTIDOS	Porcentaje sobre el total de solicitudes de colaboración
2008	10	100%

COMPROMISO N° 17

La restauración de la documentación propuesta en los plazos que se determinen en los correspondientes convenios de colaboración

SIN DATOS

COMPROMISO N° 18

La digitalización de la documentación propuesta en los plazos y formatos que se determinen en los correspondientes convenios de colaboración

SIN DATOS

COMPROMISO N° 19

La elaboración de un informe técnico en el plazo de un mes sobre las cuestiones planteadas por los archivos municipales de la región

SIN DATOS

COMPROMISO N° 20

El desarrollo de un programa anual de actividades culturales y educativas para la difusión de la información y de las fuentes documentales contenidas en los archivos de la región, que incluya al menos tres actividades relativas a exposiciones, congresos, jornadas ó publicaciones.

INDICADOR: N° de actividades desarrolladas. Porcentaje sobre el total de programadas

ESTÁNDAR: 100%

AÑO	N° ACTIVIDADES	
2008	3	100%

COMPROMISO N° 21

La solicitudes de préstamos extraordinarios de documentación por parte de la Administración y de otras entidades, asociaciones y colectivos sin ánimo de lucro, serán atendidas en el plazo máximo de 15 días desde la fecha de solicitud

SIN DATOS

COMPROMISO N° 22

La consulta de los fondos bibliográficos de la Biblioteca Auxiliar del Archivo podrá realizarse durante el tiempo que estime conveniente dentro del horario de atención al público

CONSULTA EN TIEMPO ADECUADO				LUGAR DE LA CONSULTA ADECUADO			
ESTÁNDAR		RESULTADO		ESTÁNDAR		RESULTADO	
≥3	95%	≥3	100,00%	≥3	95%	≥3	100,00%

COMPROMISO Nº 23

La respuesta en el plazo de 7 días 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%