

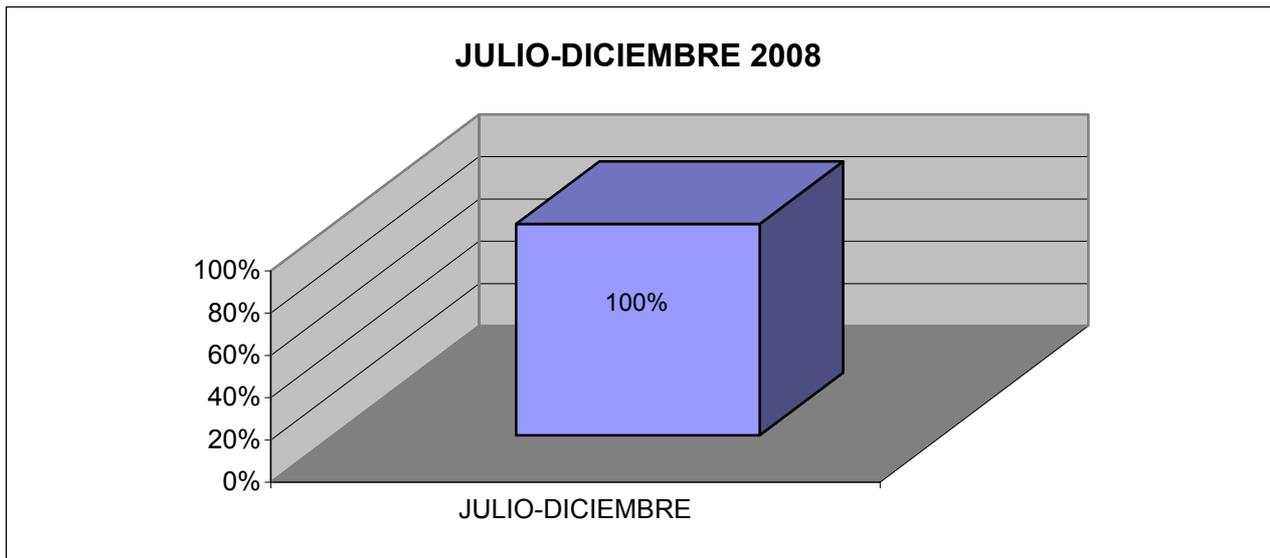
## COMPROMISO N° 1

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%

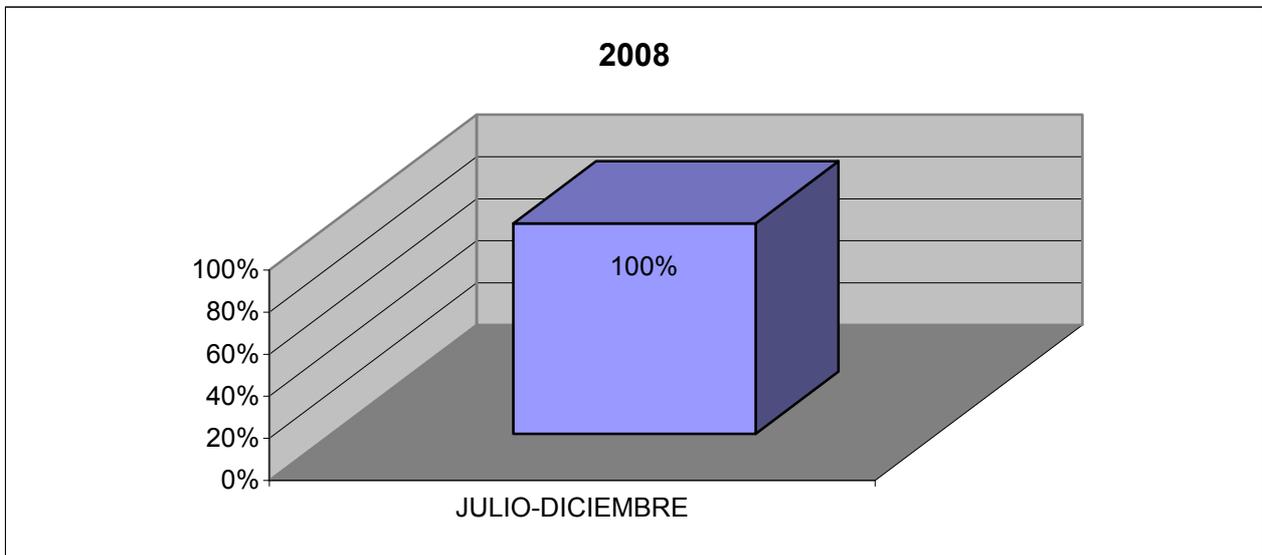
**SIN DATOS**

### 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**

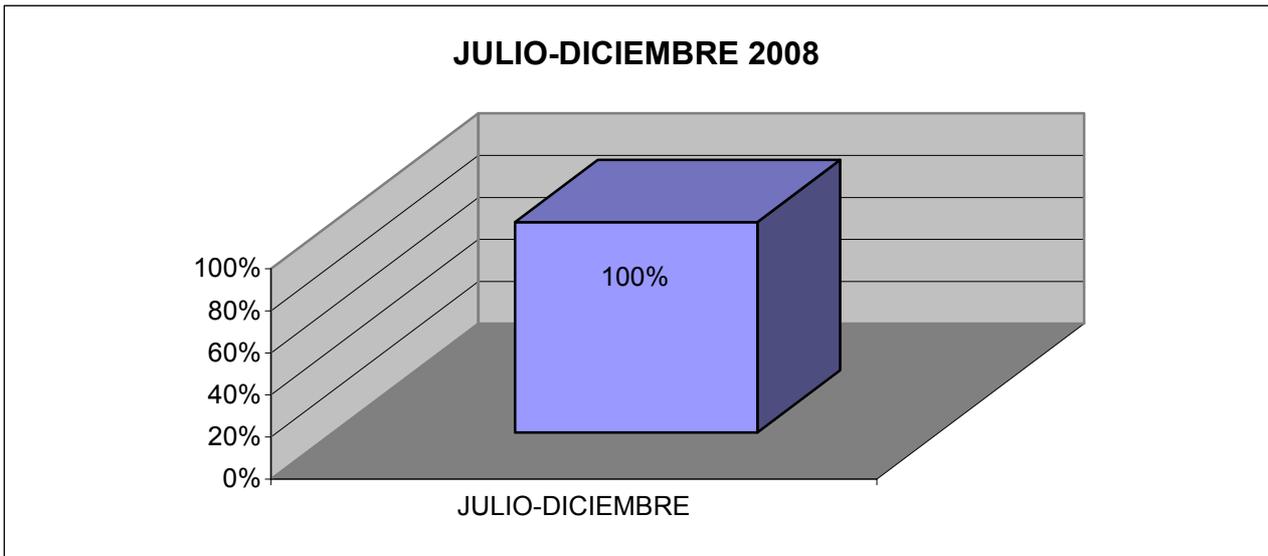


### COMPROMISO N° 5

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 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%

SIN DATOS

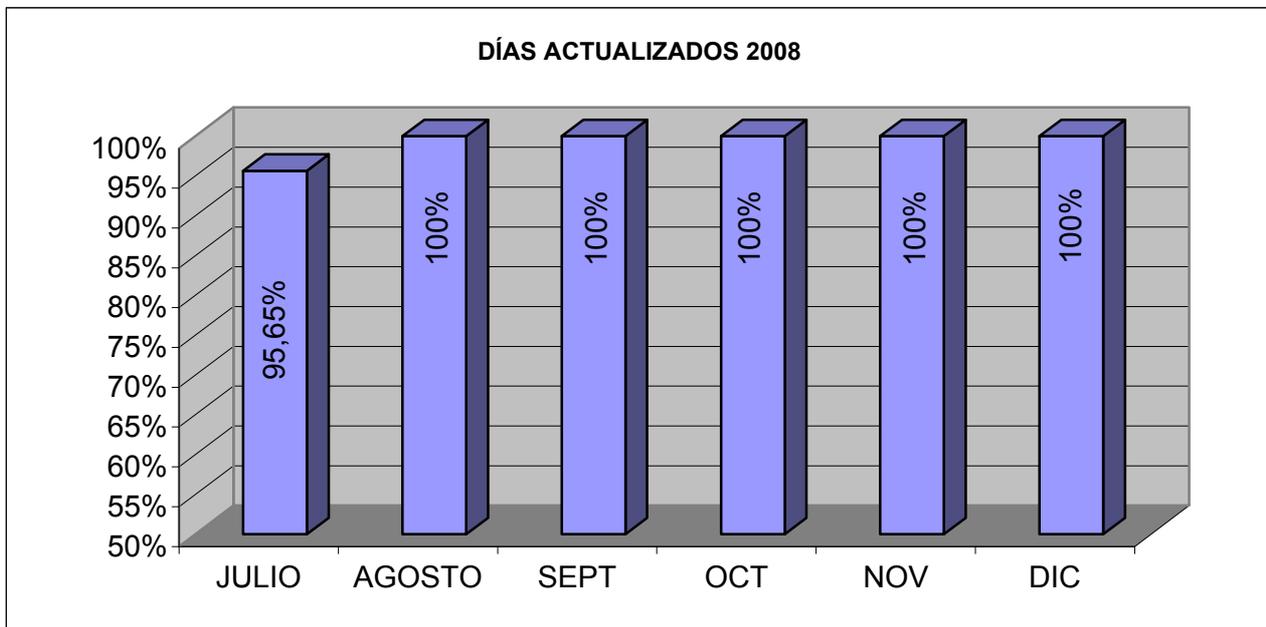
### COMPROMISO N° 8

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%

**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.

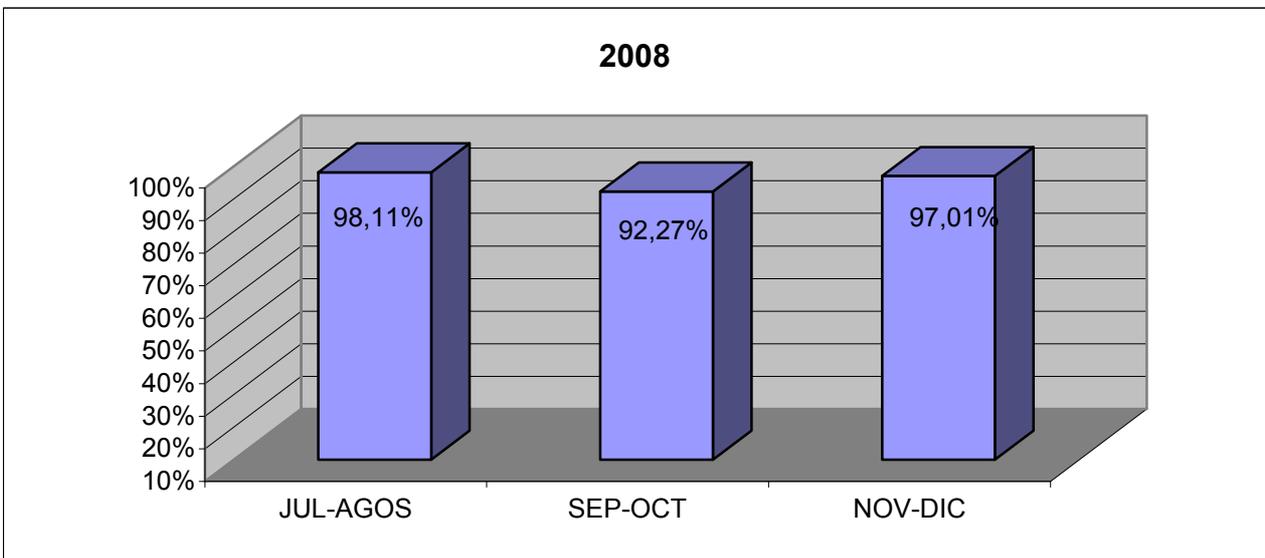
En otro caso, o cuando el documento solicitado se encuentre localizado en otro archivo situado en diferente localidad desde la que se solicita, el plazo máximo para su disponibilidad será de 7 días desde la fecha de solicitud.

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

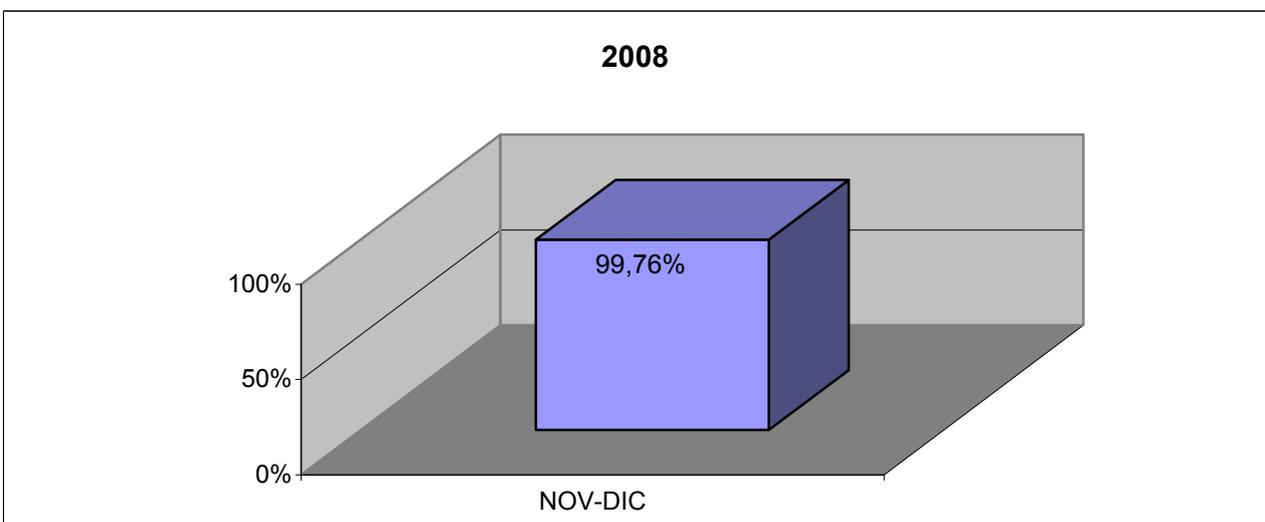
N° de documentos disponibles en plazo. Porcentaje sobre el total

**ESTÁNDAR:** 95%

### PORCENTAJES DE LOCALIZACIONES EN PLAZO



### PORCENTAJES DE DISPONIBILIDADES EN PLAZO



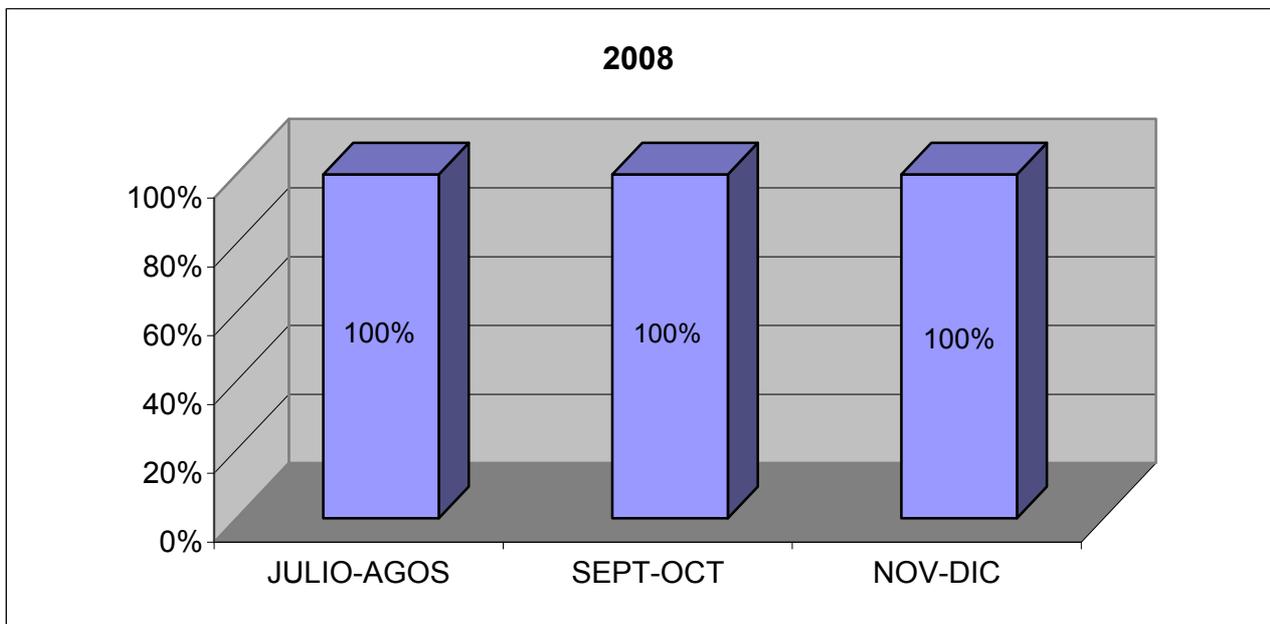
## COMPROMISO N° 12

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	N° 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 N° 23

La respuesta en el plazo de 7 días 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	N° VISITAS GUIADAS	Porcentaje de solicitudes contestadas en plazo
2008	6	100%