

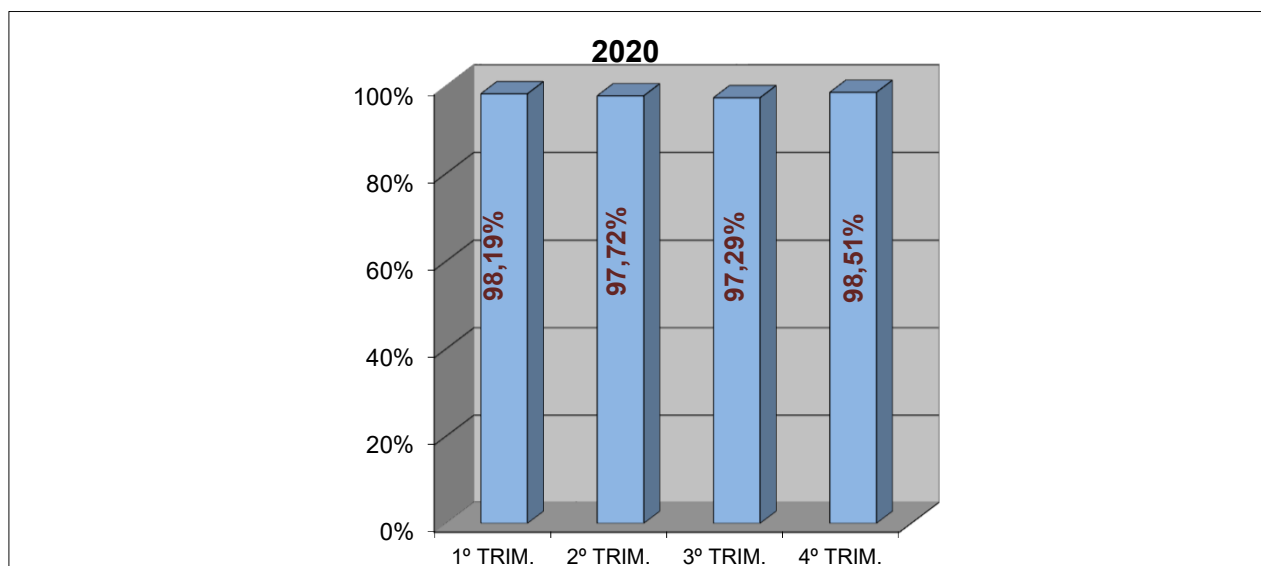
NOTA: Con motivo del establecimiento del Estado de Alarma, el Archivo de Castilla-La Mancha y el resto de archivos centrales de los órganos de gobierno y administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha han permanecido cerrados desde el 16 de marzo hasta el 26 de mayo de 2020, fecha de incorporación del personal a sus puestos de trabajo. Por este motivo no se incluyen en las estadísticas de los indicadores del primer semestre de este año los servicios que hayan podido solicitarse durante este periodo.

COMPROMISO Nº 1.1.

La disponibilidad para la consulta o préstamo de cualquier documento registrado y depositado en los archivos centrales de las Consejerías, SESCOAM, Delegaciones y Direcciones Provinciales, y Organismos Autónomos, así como para el préstamo de documentos depositados en el Archivo de Castilla-La Mancha, en el plazo máximo de 2 días hábiles desde la fecha de la solicitud, cuando se trate de peticiones individuales de documentación. En otro caso, o cuando el documento solicitado se encuentre localizado en otro archivo situado en diferente localidad desde la que se solicita, el plazo máximo para su disponibilidad será de 5 días hábiles desde la fecha de solicitud.

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

PORCENTAJES DE DISPONIBILIDADES EN PLAZO



PERIODO	Nº SOLICITUDES	DISPONIBILIDADES				NO RESUELTAS	
		EN PLAZO		FUERA DE PLAZO			
ENERO	676	667	98,38%	1	0,15%	8	1,18%
FEBRERO	1073	1048	97,67%	8	0,75%	17	1,58%
MARZO	359	355	98,89%			4	1,11%
1º TRIM.	2108	2070	98,19%	9	0,43%	29	1,38%
ABRIL							
MAYO	174	171	98,25%	1	0,57%	2	1,15%
JUNIO	749	731	97,60%	2	0,27%	18	2,40%
2º TRIM.	923	902	97,72%	3	0,36%	20	2,17%
JULIO	710	701	98,73%	0	0,00%	9	1,27%
AGOSTO	569	545	95,78%	0	0,00%	24	4,22%
SEPTIEMBRE	495	480	96,97%	3	0,61%	12	2,42%
3º TRIM.	1774	1726	97,29%	3	0,17%	45	2,54%
OCTUBRE	665	656	98,65%	3	0,45%	6	0,90%
NOVIEMBRE	829	816	98,43%	1	0,12%	12	1,45%
DICIEMBRE	447	440	98,43%	0	0,00%	7	1,57%
4º TRIM.	1941	1912	98,51%	4	0,21%	25	1,29%

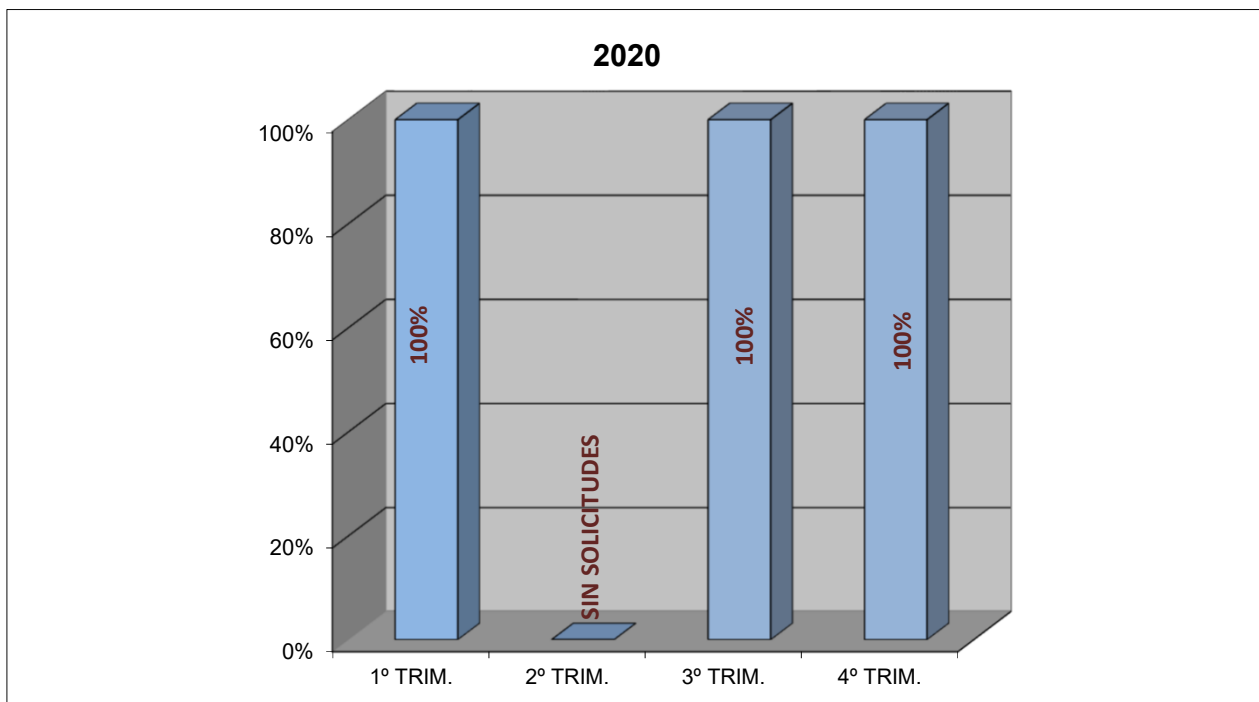
COMPROMISO Nº 1.2.

Las solicitudes de información y de consulta de documentos localizados en el Archivo de Castilla-La Mancha se atenderán en el propio archivo de forma inmediata, si la consulta se realiza presencialmente

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

ESTÁNDAR: 100%

PORCENTAJES DE SOLICITUDES ATENDIDAS DE FORMA INMEDIATA



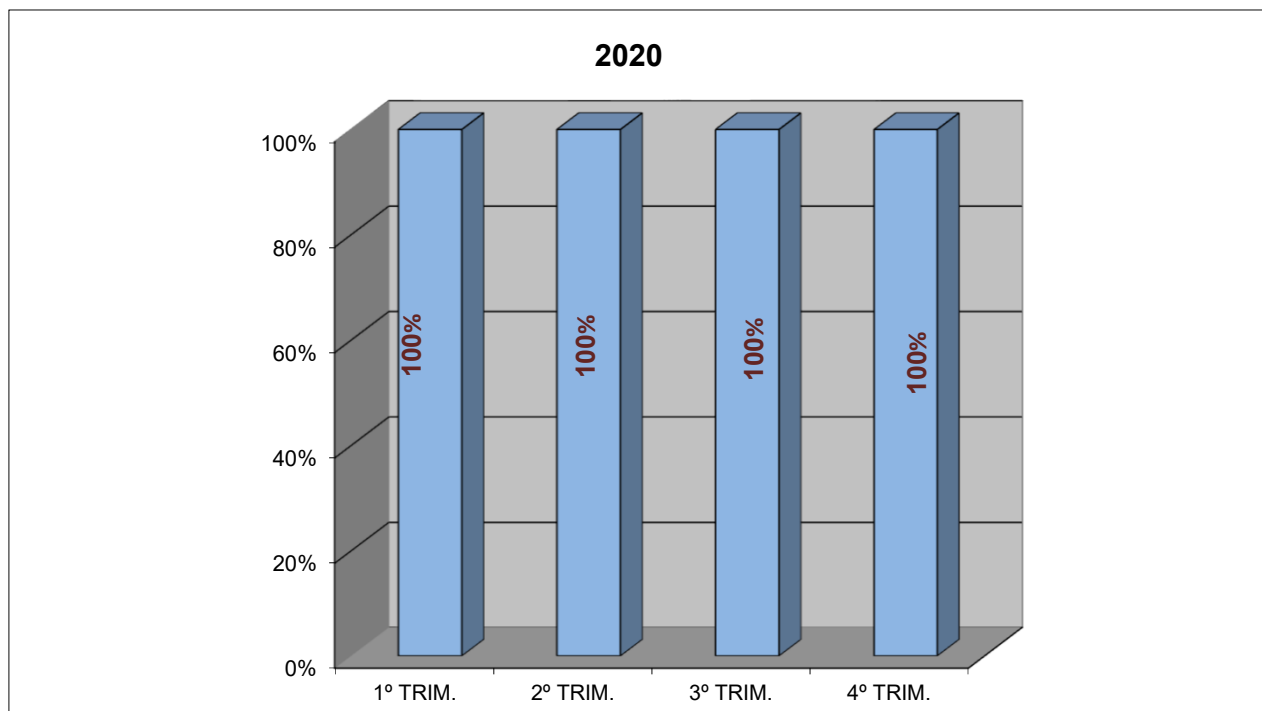
PERIODO	Nº SOLICITUDES	DISPONIBILIDADES				NO RESUELTAS	
		EN PLAZO		FUERA DE PLAZO			
ENERO	3	3	100%	0	0%	0	0%
FEBRERO	15	15	100%	0	0%	0	0%
MARZO	4	4	100%	0	0%	0	0%
1º TRIM.	22	22	100%	0	0%	0	0%
ABRIL							
MAYO							
JUNIO							
2º TRIM.	SIN SOLICITUDES						
JULIO	99	99	100%	0	0%	0	0%
AGOSTO	1	1	100%	0	0%	0	0%
SEPTIEMBRE	2	2	100%	0	0%	0	0%
3º TRIM.	102	102	100%	0	0%	0	0%
OCTUBRE	21	21	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
NOVIEMBRE	3	3	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
DICIEMBRE	19	19	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
4º TRIM.	43	43	100,00%	0	0,00%	0	0,00%

COMPROMISO Nº 1.3.

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

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

PORCENTAJES DE SOLICITUDES ATENDIDAS EN PLAZO



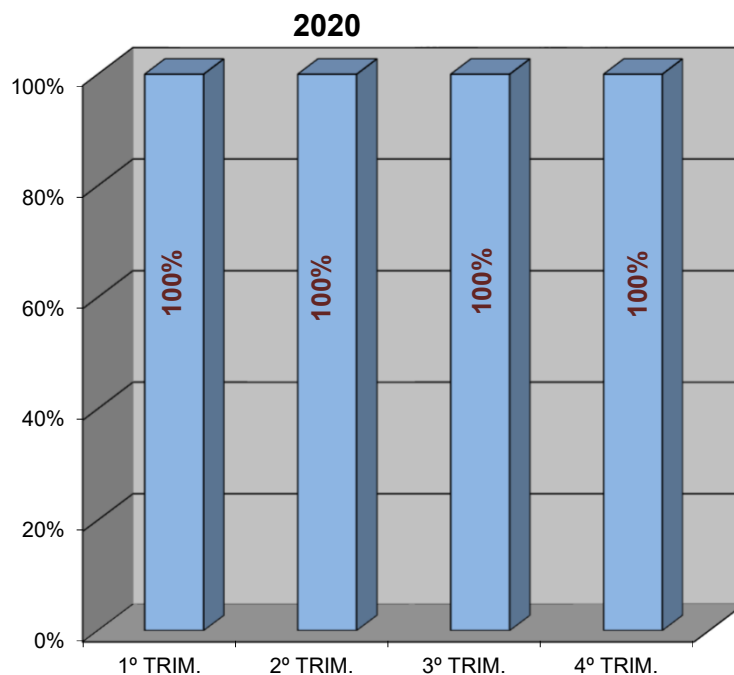
PERIODO	Nº SOLICITUDES	EN PLAZO		FUERA DE PLAZO		NO RESUELTAS	
ENERO	3	3	100%	0	0%	0	0%
FEBRERO	2	2	100%	0	0%	0	0%
MARZO							
1º TRIM.	5	5	100%	0	0%	0	0%
ABRIL							
MAYO							
JUNIO	5	5	100%	0	0%	0	0%
2º TRIM.	5	5	100%	0	0%	0	0%
JULIO	6	6	100%	0	0%	0	0%
AGOSTO	5	5	100%	0	0%	0	0%
SEPTIEMBRE	8	8	100%	0	0%	0	0%
3º TRIM.	19	19	100%	0	0%	0	0%
OCTUBRE	5	5	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
NOVIEMBRE	5	5	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
DICIEMBRE	3	3	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
4º TRIM.	13	13	100,00%	0	0,00%	0	0,00%

COMPROMISO Nº 1.4.

La comunicación de aquellos datos que requiera la elaboración de informes sobre el contenido de los documentos o sobre cualquier otro aspecto relacionado con el servicio, atendiendo a la normativa reguladora en cada caso, se realizará en el plazo máximo de 5 días hábiles

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

PORCENTAJES DE SOLICITUDES COMUNICADAS EN PLAZO



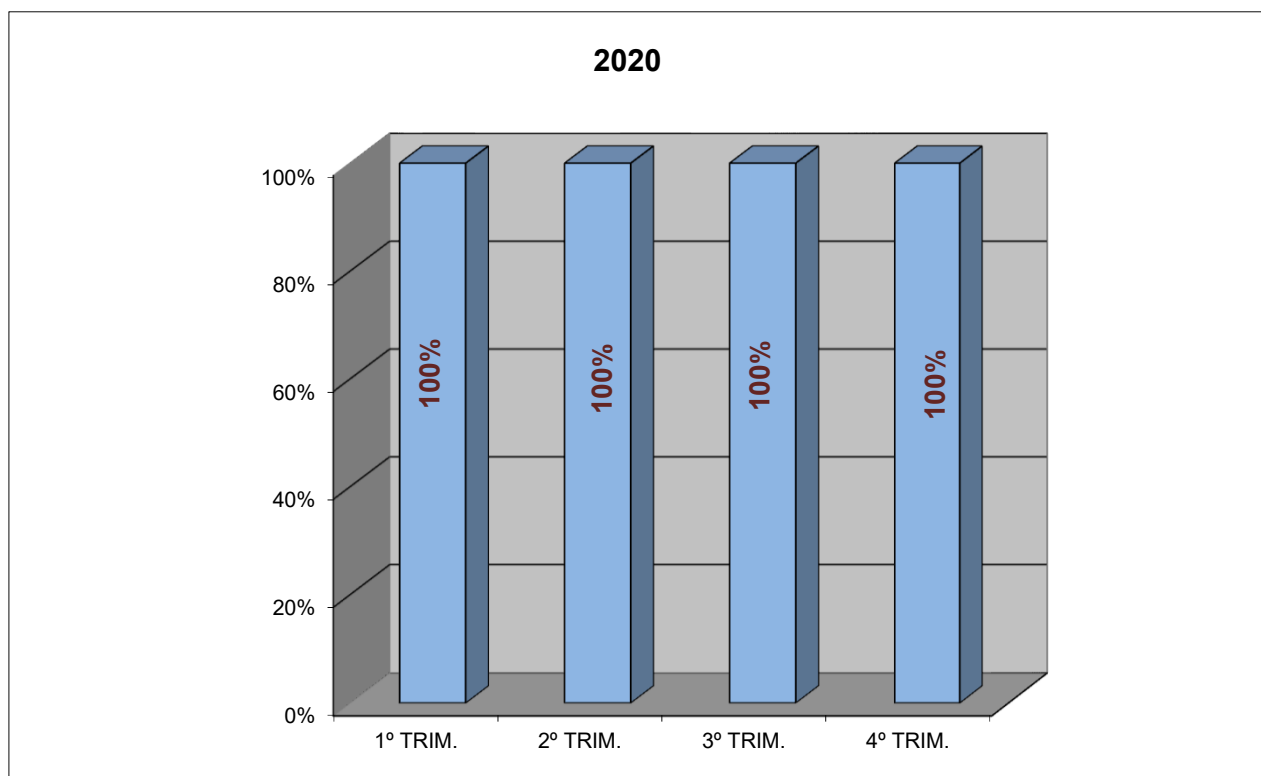
PERIODO	Nº COMUNIC.	EN PLAZO		FUERA DE PLAZO	
ENERO	1	1	100%	0	0%
FEBRERO					
MARZO	2	2	100%	0	0%
1º TRIM.	3	3	100%	0	0%
ABRIL					
MAYO					
JUNIO	1	1	100%	0	0%
2º TRIM.	1	1	100%	0	0%
JULIO					
AGOSTO	1	1	100%	0	0%
SEPTIEMBRE	1	1	100%	0	0%
3º TRIM.	2	2	100%	0	0%
OCTUBRE	1	1	100%	0	0%
NOVIEMBRE			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

COMPROMISO Nº 1.5.

La comunicación de información de referencia sobre los archivos de titularidad de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y de otros archivos y fuentes documentales se realizará en un plazo máximo de 3 días hábiles

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

PORCENTAJES DE SOLICITUDES COMUNICADAS EN PLAZO



PERIODO	Nº COMUNIC.	EN PLAZO		FUERA DE PLAZO	
ENERO	11	11	100%	0	0%
FEBRERO	11	11	100%	0	0%
MARZO	4	4	100%	0	0%
1º TRIM.	26	26	100%	0	0%
ABRIL					
MAYO					
JUNIO	5	5	100%	0	0%
2º TRIM.	5	5	100%	0	0%
JULIO	6	6	100%	0	0%
AGOSTO	11	11	100%	0	0%
SEPTIEMBRE	6	6	100%	0	0%
3º TRIM.	23	23	100%	0	0%
OCTUBRE	13	13	100%	0	0%
NOVIEMBRE	15	15	100%	0	0%
DICIEMBRE	12	12	100%	0	0%
4º TRIM.	40	40	100%	0	0%

COMPROMISO Nº 1.6.

Atención personalizada utilizando un lenguaje adecuado al usuario o usuaria, obteniendo una valoración media igual o superior a 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción a este respecto, y que además en ninguna encuesta se puntúe por debajo de 3

ENCUESTA 2020* (EJERCICIO 2019)

EL PERSONAL DEL ARCHIVO SE EXPRESABA CLARAMENTE				EL PERSONAL DEL ARCHIVO OFRECE TRATO ADECUADO			
ESTÁNDAR		RESULTADO		ESTÁNDAR		RESULTADO	
≥3	100%	≥3	99,18%	≥3	100%	≥3	99,18%
MEDIA VALORACIÓN		4,71		MEDIA VALORACIÓN		4,73	

* Encuesta realizada durante el mes de febrero de 2020.

Nº USUARIOS	EXPRESIÓN CLARA		Nº USUARIOS	TRATO ADECUADO	
	<3	≥3		<3	≥3
367*	3	364	365*	3	362
100,00%	0,82%	99,18%	100,00%	0,82%	99,18%

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

QUEJAS Y RECLAMACIONES	
VALOR UMBRAL	Nº QUEJAS PRESENTADAS
0	0

COMPROMISO Nº 1.7.

La consulta de los documentos solicitados podrá realizarla durante el tiempo que estime conveniente dentro del horario de atención al público en un lugar adecuado al efecto, obteniendo una valoración media igual o superior a 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción a este respecto, y que además en ninguna encuesta se puntúe por debajo de 3

ENCUESTA 2020* (EJERCICIO 2019)

CONSULTA EN TIEMPO ADECUADO				LUGAR DE LA CONSULTA ADECUADO			
ESTÁNDAR		RESULTADO		ESTÁNDAR		RESULTADO	
≥3	100%	≥3	99,14%	≥3	100%	≥3	97,70%
MEDIA VALORACIÓN		4,66		MEDIA VALORACIÓN		4,53	

* Encuesta realizada durante el mes febrero de 2020

Nº USUARIOS	TIEMPO ADECUADO		Nº USUARIOS	LUGAR ADECUADO	
	<3	≥3		<3	≥3
349*	3	346	305*	7	298
100,00%	0,86%	99,14%	100,00%	2,30%	97,70%

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

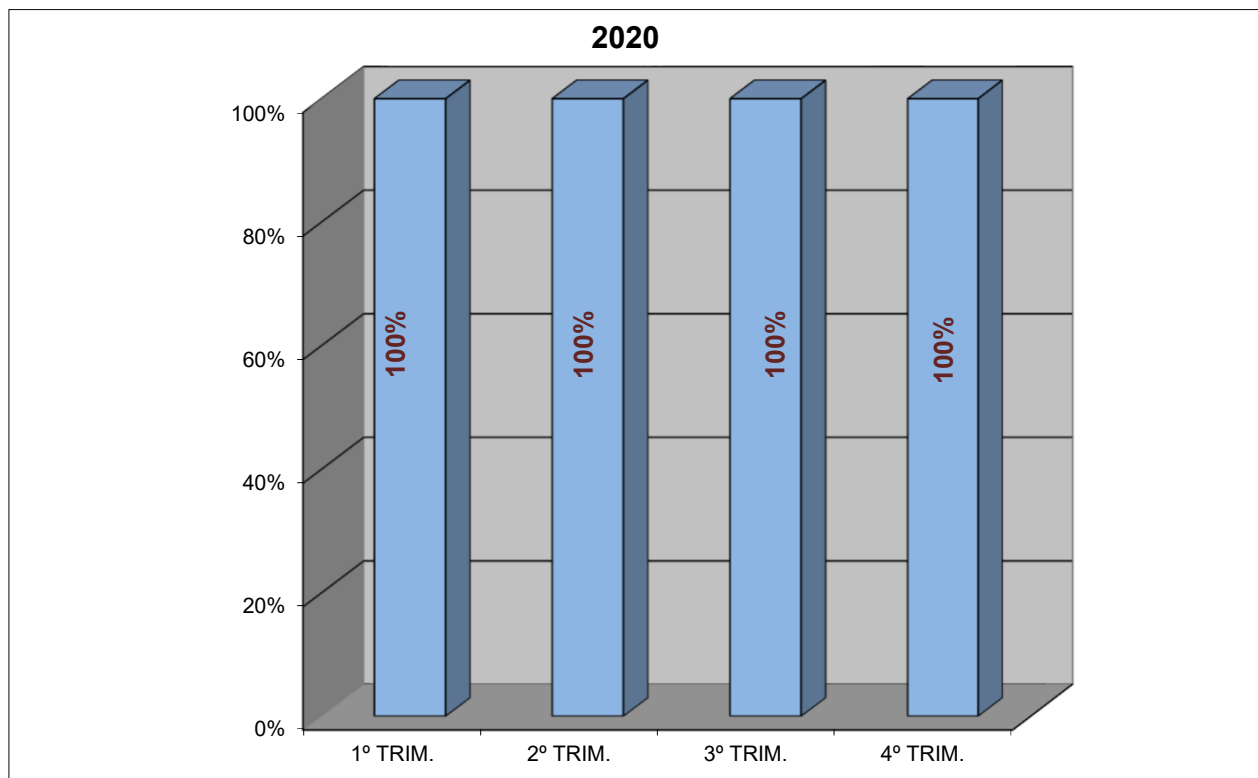
QUEJAS Y RECLAMACIONES	
VALOR UMBRAL	Nº QUEJAS PRESENTADAS
0	0

COMPROMISO Nº 2.1.

Las solicitudes de asesoramiento técnico para la organización de los archivos de oficina de las entidades y organismos dependientes de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, se atenderán en un plazo máximo de 10 días hábiles

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

PORCENTAJES DE SOLICITUDES DE ASESORAMIENTO TÉCNICO ATENDIDAS EN PLAZO



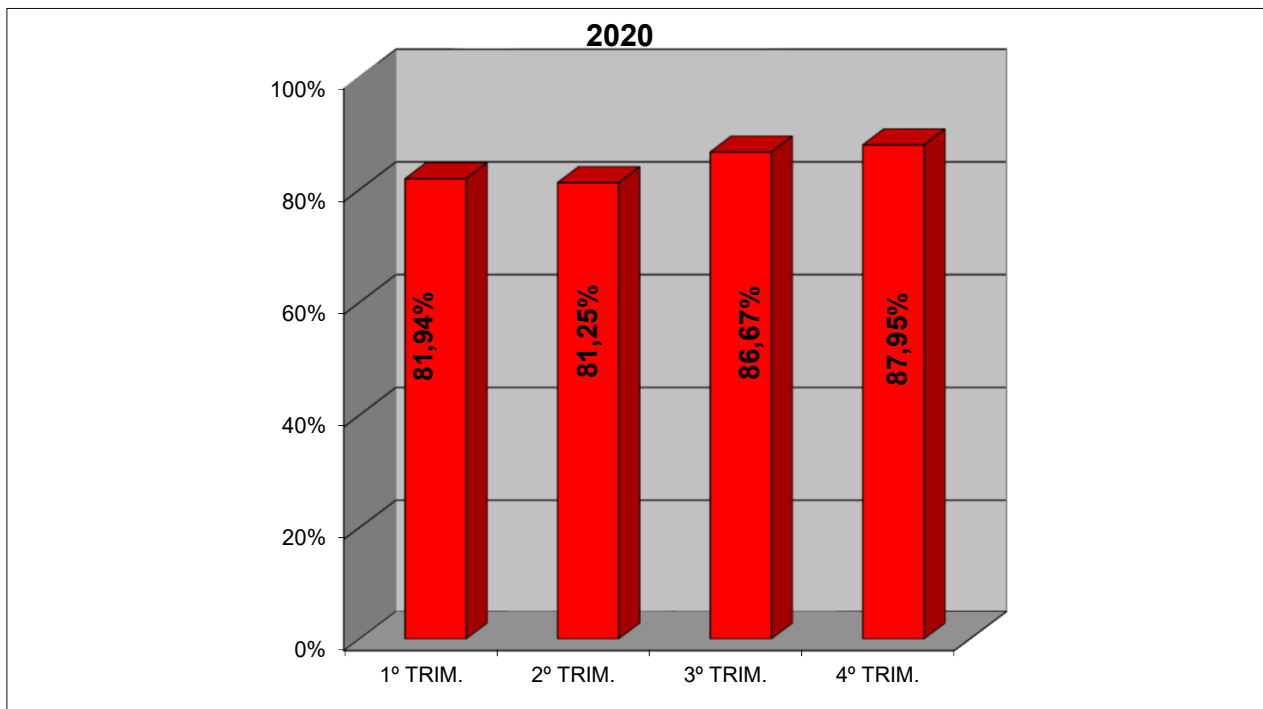
PERIODO	Nº SOLICITUD.	EN PLAZO		FUERA DE PLAZO	
ENERO	21	21	100%	0	0%
FEBRERO	17	17	100%	0	0%
MARZO	3	3	100%	0	0%
1º TRIM.	41	41	100%	0	0%
ABRIL					
MAYO					
JUNIO	23	23	100%	0	0%
2º TRIM.	23	23	100%	0	0%
JULIO	6	6	100%	0	0%
AGOSTO	5	5	100%	0	0%
SEPTIEMBRE	23	23	100%	0	0%
3º TRIM.	34	34	100%	0	0%
OCTUBRE	21	21	100%	0	0%
NOVIEMBRE	3	3	100%	0	0%
DICIEMBRE	19	19	100%	0	0%
4º TRIM.	43	43	100%	0	0,00%

COMPROMISO Nº 2.2.

Las transferencias regulares de documentos por parte del Gobierno y Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha se atenderán en un plazo máximo de 10 días hábiles, desde el momento de su solicitud

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

PORCENTAJES DE TRANSFERENCIAS REGULARES ATENDIDAS EN PLAZO



PERIODO	Nº TRANSF.	EN PLAZO		FUERA DE PLAZO	
ENERO	18	13	72,22%	5	27,78%
FEBRERO	32	30	93,75%	2	6,25%
MARZO	22	16	72,73%	6	27,23%
1º TRIM.	72	59	81,94%	13	18,06%
ABRIL					
MAYO	2	1	50,00%	1	50,00%
JUNIO	14	12	85,71%	2	14,29%
2º TRIM.	16	13	81,25%	3	18,75%
JULIO	9	9	100,00%	0	0,00%
AGOSTO	17	15	88,23%	2	11,77%
SEPTIEMBRE	19	15	78,95%	4	21,05%
3º TRIM.	45	39	86,67%	6	13,33%
OCTUBRE	29	25	86,21%	4	13,79%
NOVIEMBRE	40	37	92,50%	3	7,50%
DICIEMBRE	14	11	78,57%	3	21,43%
4º TRIM.	83	73	87,95%	10	12,05%

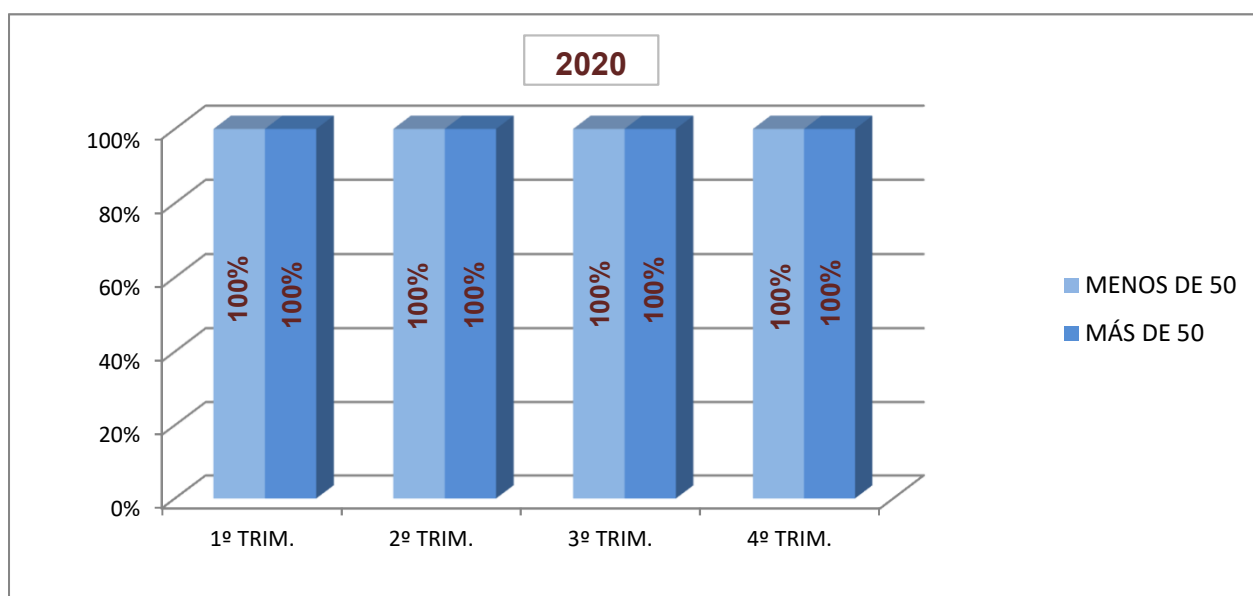
Todas las transferencias atendidas fuera de plazo corresponden al propio Archivo de Castilla-La Mancha. Este incumplimiento se viene reiterando regularmente debido a la imposibilidad por parte del Archivo de Castilla-La Mancha de atender en plazo todas las solicitudes de transferencias de documentos por falta de espacio en sus depósitos.

COMPROMISO Nº 3.1.

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

INDICADORES: Nº de peticiones de copias facilitadas en plazo. Porcentaje sobre el total
ESTÁNDAR: 95%

PORCENTAJES DE PETICIONES DE COPIAS REALIZADAS EN PLAZO



Nº COPIAS: 37.818

PERIODO	Nº SOLICITUDES	MENOS DE 50 COPIAS	EN PLAZO		MÁS DE 50 COPIAS	EN PLAZO	
ENERO	52	39	39	100%	13	13	100%
FEBRERO	91	77	77	100%	14	14	100%
MARZO	27	22	22	100%	5	5	100%
1º TRIM.	170	138	138	100%	32	32	100%
ABRIL							
MAYO	116	108	108	100%	8	8	100%
JUNIO	220	190	190	100%	30	30	100%
2º TRIM.	336	298	298	100%	38	38	100%
JULIO	146	101	101	100%	45	45	100%
AGOSTO	240	218	218	100%	22	22	100%
SEPTIEMBRE	72	56	56	100%	16	16	100%
3º TRIM.	458	375	375	100%	83	83	100%
OCTUBRE	114	92	92	100,00%	22	22	100,00%
NOVIEMBRE	114	90	90	100,00%	24	24	100,00%
DICIEMBRE	58	47	47	100,00%	11	11	100,00%
4º TRIM.	286	229	229	100,00%	57	57	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	SIN SERVICIOS	
2016	2	100%
2017	6	100%
2018	3	100%
2019	4	100%
2020	3	100%

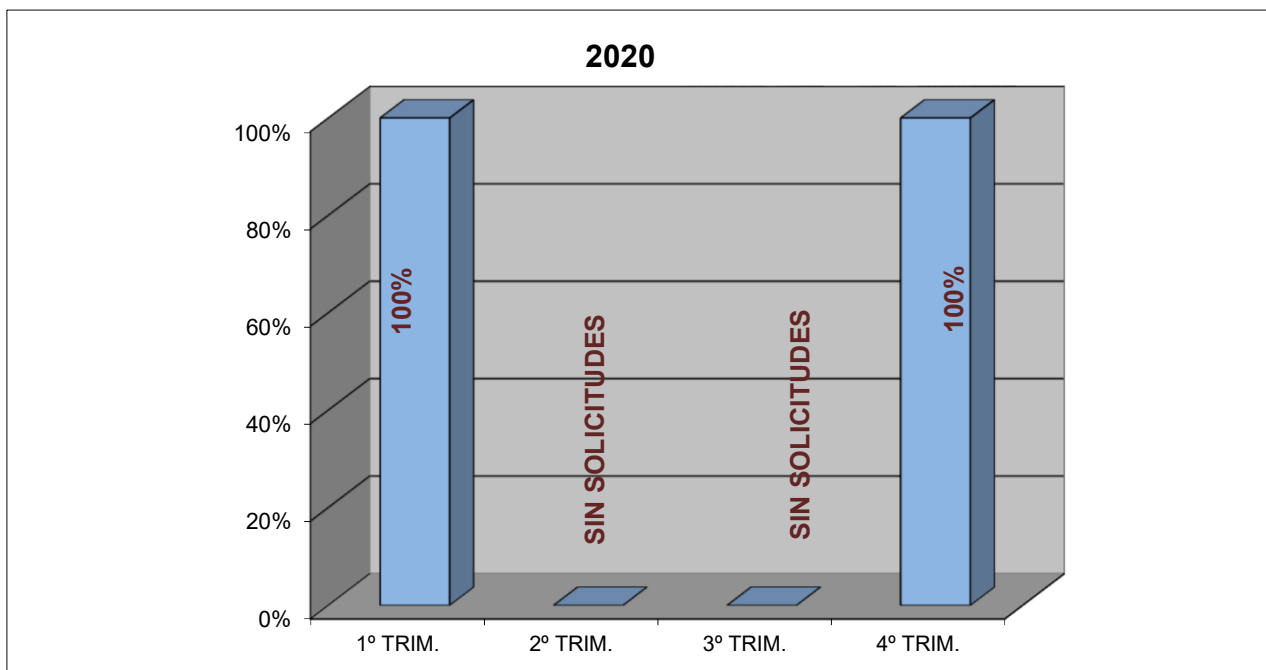
Nota: durante el último trimestre de 2020 las solicitudes fueron atendidas en plazo pero no pudieron autorizarse las visitas guiadas por la situación de alerta sanitaria, tal como quedó notificado en el Portal de Archivos de Castilla-La Mancha (<https://archivos.castillalamancha.es/actualidad/carta-de-servicios-alteracion-de-plazos-en-algunos-compromisos-por-alerta-sanitaria>)

COMPROMISO Nº 4.2.

La contestación en el plazo de 3 días hábiles a las solicitudes de utilización de la sala de exposiciones, la de reuniones, el salón de actos y el aula de usos múltiples del Archivo de Castilla-La Mancha

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

PORCENTAJE DE SOLICITUDES CONTESTADAS EN PLAZO



PERIODO	SALÓN DE ACTOS	SALA REUNIONES	AULA	EXPOSIC.	TOTAL SOLICITUD.	EN PLAZO	
ENERO	3	3	4		10	10	100%
FEBRERO	1	1	2		4	4	100%
MARZO	1	1			2	2	100%
1º TRIM.	5	5	6		16	16	100%
ABRIL							
MAYO							
JUNIO							
2º TRIM.	SIN SOLICITUDES						
JULIO							
AGOSTO							
SEPTIEMBRE							
3º TRIM.	SIN SOLICITUDES						
OCTUBRE		1	1		2		100%
NOVIEMBRE							
DICIEMBRE			1		1		100%
4º TRIM.		1	2		3	3	100%

Nota: durante el último trimestre de 2020 las solicitudes fueron atendidas en plazo pero no pudo autorizarse la utilización de los espacios públicos por la situación de alerta sanitaria, tal como quedó notificado en el Portal de Archivos de Castilla-La Mancha (<https://archivos.castillalamancha.es/actualidad/carta-de-servicios-alteracion-de-plazos-en-algunos-compromisos-por-alerta-sanitaria>)