

III.- OTRAS DISPOSICIONES Y ACTOS

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

Resolución de 19/11/2018, de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas, por la que se actualiza la Carta Sectorial de Servicios del Archivo de Castilla-La Mancha. [2018/14084]

La Ley 4/2016, de 15 de Diciembre, de Transparencia y Buen Gobierno de Castilla-La Mancha, en su artículo 38, establece que “La administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y sus organismos y entidades públicos vinculados o dependientes, para garantizar que los servicios de su competencia se prestan en unas condiciones mínimas y razonables de calidad, aprobarán cartas de servicio en el marco regulador de los servicios públicos básicos (...)”

El Decreto 69/2012, de 29 de marzo, por el que se regulan las actuaciones sobre calidad de los servicios públicos en la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, en su artículo 10 establece que las cartas de Servicios establecerán un sistema periódico de seguimiento del cumplimiento de los compromisos, mediante el estudio de los indicadores definidos, de las quejas y sugerencias, o de cualesquiera otros sistemas previstos, y actualizará periódicamente los resultados correspondientes en el espacio a ella dedicado en la sede electrónica de la Junta de Comunidades. Igualmente establece un periodo de validez para las cartas de servicio de dos años, obligando a una revisión y a una actualización constante de sus contenidos.

Por su parte, las funciones del Archivo de Castilla-La Mancha, creado por la Ley 4/1990, de 30 de mayo, de Patrimonio Histórico de Castilla-La Mancha, se encuentran actualmente reguladas por la Ley 19/2002, de 24 de octubre, de Archivos Públicos de Castilla-La Mancha, que fundamenta la finalidad de los archivos en tres principios recogidos en la Constitución de 1978: el principio de eficacia de las Administraciones Públicas, el derecho de acceso de las personas a los archivos y registros administrativos y la conservación del patrimonio documental público.

En vista de estos principios, el Archivo de Castilla-La Mancha tiene como misión el apoyo a la gestión administrativa, facilitar el acceso de la ciudadanía a la información contenida en los archivos de la región y la conservación de su patrimonio documental.

Esta Carta de Servicios del Archivo de Castilla-La Mancha se aprobó por primera vez por resolución de la Consejera de Administraciones Públicas en febrero de 2001, y la emisión del certificado de AENOR en vigor fue el 5 de octubre de 2015. La última actualización de esta Carta de Servicios fue aprobada mediante Resolución de 13 de octubre de 2016, de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas.

Las Cartas de Servicios constituyen una herramienta que asegura la calidad con la que se presta un servicio. Es por ello un requisito indispensable la revisión periódica de su contenido para comprobar si el mismo se mantiene vigente con el paso del tiempo y, en caso contrario, modificarlas con el fin de que los servicios, compromisos e indicadores que contienen, mantengan una adecuada correspondencia con la realidad en la prestación del Servicio. Así, por la presente Resolución se pretende ahora actualizar la Carta de Servicios del Archivo de Castilla-La Mancha.

Por tanto, y de conformidad con las facultades otorgadas por el Decreto 82/2015, de 14 de Julio de 2015, por el que se establece la estructura orgánica y se fijan las competencias de los distintos órganos de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas, y del capítulo II del Decreto 69/2012, de 29 de marzo, que regula las Cartas de Servicios.

Resuelvo

Primero. Aprobar la Carta de Servicios del Archivo de Castilla-La Mancha, que a continuación se desarrolla.

Segundo. Ordenar la publicación de esta Resolución en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha.

Tercero. Difundir la Carta Sectorial de Servicios del Archivo de Castilla-La Mancha, en aquellas dependencias que se estime oportuno y a través de la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en Internet cuya dirección es www.jccm.es.

Cuarto. Facultar a la Viceconsejería de Administración Local y Coordinación Administrativa para que actualice la información contenida en esta Carta.

Toledo, 19 de noviembre de 2018

El Consejero de Hacienda y Administraciones Públicas
JUAN ALFONSO RUIZ MOLINA

Carta Sectorial de Servicios del Archivo de Castilla-La Mancha

Datos identificativos ¿quiénes somos?

El Archivo de Castilla-La Mancha es un servicio público que presta la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas, adscrito a la Viceconsejería de Administración Local y Coordinación Administrativa, e integrado por todos los archivos de los órganos de gobierno, administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y entidades públicas dependientes de ella.

Objetivos y fines

Esta carta de servicios va dirigida a la ciudadanía, a la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y al resto de las Administraciones Públicas, y tiene como objetivos facilitar el acceso a los archivos dependientes de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y la mejora de los servicios públicos de la Región.

La Ley 19/2002, de 24 de octubre, de Archivos Públicos de Castilla-La Mancha (DOCM nº 141 de 15-11-2002) dispone que el Archivo de Castilla-La Mancha tiene la obligación de organizar, custodiar, conservar y difundir la documentación producida por los organismos dependientes y vinculados a la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha con la finalidad de apoyar la gestión y la información administrativa de las oficinas, garantizar el derecho de la ciudadanía a acceder a la información contenida en los archivos y proteger el patrimonio documental castellano-manchego.

Los archivos centrales de las Consejerías de la Junta de Comunidades y del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (Sescam), a cuyo frente hay un/una archivero/a perteneciente al Archivo de Castilla-La Mancha, tienen la obligación de recoger, organizar, custodiar y conservar la documentación procedente de los archivos de oficinas, así como de asesorar al personal responsable de estos archivos y coordinar su organización y funcionamiento. En las Delegaciones y Direcciones Provinciales y demás Organismos de ámbito provincial dependientes de la Junta de Comunidades, el personal técnico del Archivo de Castilla-La Mancha al frente de los Archivos Territoriales, asesorará al personal responsable de sus archivos de oficina.

El establecimiento por parte de la Administración de la Junta de Comunidades de planes y programas de simplificación y actualización de los procedimientos administrativos de su competencia, obliga también al Archivo de Castilla-La Mancha a implantar procedimientos claros y sencillos que sirvan de herramienta para la gestión de los documentos públicos en el ámbito autonómico.

Por su parte, la Ley 4/2016, de 15 de diciembre, de Transparencia y Buen Gobierno de Castilla-La Mancha (DOCM nº 252, de 30-12-2016) establece que para garantizar que los servicios de su competencia se prestan en unas condiciones mínimas y razonables de calidad, se aprobarán cartas de servicio en el marco regulador de los servicios públicos básicos, con los contenidos mínimos que en ella se indican.

Marco Legal

El derecho de acceso de la ciudadanía a la información contenida en los archivos de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha está regulado por la siguiente legislación:

Básica estatal:

- Constitución Española de 1978 (art. 105.b)
- Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español (BOE núm. 155, de 29 de junio de 1985)
- Ley 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (BOE núm. 298, de 14 de diciembre de 1999)
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno (BOE núm. 295, de 10 de diciembre de 2013)
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (BOE núm. 236, de 2 de octubre de 2015)
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (BOE núm. 236, de 2 de octubre de 2015)
- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos)

b) Autonómica:

- Ley 19/2002, de 24 de octubre, de Archivos Públicos de Castilla-La Mancha (DOCM núm. 141, de 15 de noviembre de 2002)
- Decreto 69/2012, de 29 de marzo, por el que se regulan las actuaciones sobre calidad de los servicios públicos en la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha (DOCM núm. 68, de 3 de abril de 2012)
- Ley 4/2016, de 15 de diciembre, de Transparencia y Buen Gobierno de Castilla-La Mancha (DOCM núm. 252, de 30 de diciembre de 2016)
- Decreto 18/2017, de 14 de febrero, por el que se regula la composición y funcionamiento de la Comisión de Acceso a los Documentos del Subsistema de Archivos de los órganos de Gobierno y de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y el procedimiento de acceso a los mismos (DOCM núm. 34, de 17 de febrero de 2017)

Derechos y obligaciones

Los derechos de las usuarias y usuarios son los reconocidos expresamente en la legislación vigente.

Es obligación de las personas usuarias del Archivo de Castilla-La Mancha el respeto a la integridad física de la documentación consultada.

Servicios ofrecidos**1. Servicio de información, consultas y préstamos de documentos.**

- Información general sobre los documentos contenidos en el Archivo de Castilla-La Mancha y en los archivos centrales de las Consejerías, Sescam, Delegaciones y Direcciones Provinciales y demás Organismos dependientes de la Junta de Comunidades.
- La consulta de cualquier documento público, en función de la legislación vigente, generado y reunido por las Consejerías, Sescam, Delegaciones y Direcciones Provinciales y demás organismos dependientes de la Junta de Comunidades en el ejercicio de sus competencias, y que se encuentre depositado y registrado en sus archivos centrales y en el Archivo de Castilla-La Mancha.
- El préstamo administrativo de cualquier documento original a la Administración competente.
- Información de referencia sobre otros archivos y fuentes documentales.

2. Servicio de gestión documental.

- El asesoramiento técnico para la organización de los archivos de oficina de las entidades y organismos dependientes de la Junta de Comunidades.
- El ingreso de fondos documentales transferidos regularmente, o por cualquier otro medio, en virtud de la legislación vigente.

3. Servicio de obtención de copias.

- La expedición de fotocopias y copias digitalizadas de documentos, en función de la legislación vigente. La obtención de copias por medio de imágenes digitalizadas se realizará en el Archivo de Castilla-La Mancha.

4. Otros servicios.

- Visitas guiadas al Archivo de Castilla-La Mancha previa cita, y la disponibilidad de la sala de exposiciones, la de reuniones, el salón de actos y el aula de usos múltiples para su utilización por cualquier Administración Pública y, en su caso, por otras entidades, asociaciones y colectivos sin ánimo de lucro.

Compromisos de calidad

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Indicadores asociados a los compromisos

Los compromisos llevan asociados indicadores que permiten medir su consecución. Los indicadores correspondientes a esta Carta se encuentran en el Anexo adjunto; también se pueden consultar en la sede electrónica <https://www.jccm.es>, en el apartado Cartas de Servicios, en donde los resultados de su cumplimiento se actualizan con la misma periodicidad que se indica en el citado Anexo.

Formas de participación de las personas usuarias

A través de encuestas de satisfacción que están a disposición de la/del usuaria/o en el Archivo de Castilla-La Mancha y que se encuentran también de forma permanente en la sede electrónica <https://www.jccm.es>, en el apartado Cartas de Servicios.

Iniciativas, quejas y sugerencias

Háganos llegar su opinión sobre los servicios ofrecidos. Usted puede plantear iniciativas y sugerencias, así como presentar quejas en la forma que se señala a continuación:

- De forma presencial, en cualquier oficina de la Junta, sin tener que acompañar escrito, siendo la unidad de registro la encargada de formalizarlas en impreso normalizado.

- A través de impresos normalizados y gratuitos, presentes en todos los centros, oficinas y organismos de la Administración regional, según modelo aprobado por Orden de 11-10-2011 de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas (DOCM nº 211, de 27-10-2011)
- Por correo o presencialmente mediante un escrito dirigido a:
Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas
Viceconsejería de Administración Local y Coordinación Administrativa
C/. Río Cabriel, nº 7
45071 Toledo
- Mediante llamada al Teléfono Único de Información (012) si llama desde Castilla-La Mancha, excepto localidades con prefijo correspondiente a una provincia de otra comunidad autónoma, o al teléfono de la red fija 925 27 45 52, que las formalizará en soporte informático.
- A través de la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha (<https://www.jccm.es/>), en el apartado Quejas y Sugerencias.

La contestación le será notificada en el plazo máximo de 15 días hábiles contados desde el día siguiente a su presentación.

Mecanismos de comunicación

Pueden obtenerse ejemplares impresos de esta carta de servicios en el Archivo de Castilla-La Mancha, y además, en formato electrónico puede acceder a la misma a través de la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha <http://www.jccm.es>, en el apartado de Cartas de Servicios.

Garantías. Medios de subsanación

Si de su reclamación se evidencia el incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos, la persona titular de la Dirección del Archivo de Castilla-La Mancha le comunicará, en un plazo máximo de 72 horas, y por cualquiera de los medios señalados en su solicitud (escrito, teléfono, correo electrónico, fax) las posibles causas del incumplimiento y de las medidas adoptadas, en su caso, para subsanarlo.

La Dirección del Archivo de Castilla-La Mancha habilitará la medida correctora que proceda con objeto de subsanar las deficiencias aparecidas en la prestación de ese servicio, y difundirá el grado de cumplimiento de los compromisos a través de la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha <https://www.jccm.es> en el apartado de Carta de Servicios.

Entrada en vigor y vigencia

Esta Carta de Servicios surtirá efectos el día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha, teniendo sus compromisos una validez de dos años desde esa fecha.

Formas de acceso

Electrónicamente a través de la dirección web:

<https://www.jccm.es/tramitesygestiones/autorizacion-de-consulta-de-documentos-del-archivo-de-castilla-la-mancha>

De forma presencial y por teléfono, en horario de 9 a 14 horas de lunes a viernes, o a través del correo electrónico o correo postal en los siguientes centros:

- Archivo de Castilla-La Mancha
Dirección: C/ Río Cabriel, nº 7 - 45071 Toledo
Teléfono: 925 26 50 16 / 925 26 94 35
e-mail: archivoclm@jccm.es

- Archivo Central de Presidencia
Dirección: Plaza del Cardenal Siliceo, s/n - 45071 Toledo
Teléfono: 925 28 61 80
e-mail: presidencia.aclm@jccm.es

- Archivo Central de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

Sede Hacienda:

Dirección: C/ Real, nº 14 - 45071 Toledo

Teléfono: 925 28 61 80

e-mail: hacienda.aclm@jccm.es

Sede Administraciones Públicas:

Avd. de Portugal, s/n – 45071 Toledo

Teléfono: 925 24 86 18

e-mail: aapp.aclm@jccm.es

- Archivo Central de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes

Dirección: C/ Bulevar Río Alberche, s/n - 45071 Toledo

Teléfono: 925 26 94 65

e-mail: educacion.aclm@jccm.es

- Archivo Central de la Consejería de Fomento

Sede Obras Públicas:

Dirección: Paseo del Cristo de la Vega, s/n - 45071 Toledo

Teléfono: 925 26 52 30

e-mail: ordenacion.aclm@jccm.es

Sede Industria:

Dirección: C/ Río Estenilla, s/n – 45071 Toledo

Teléfono: 925 26 74 01

- Archivo Central de la Consejería de Agricultura, Medio Ambiente y Desarrollo Rural

Dirección: C/ Pintor Matías Moreno, nº 4 - 45071 Toledo

Teléfono: 925 26 94 87

e-mail: agricultura.aclm@jccm.es

- Archivo Central de la Consejería de Economía, Empresas y Empleo

Dirección: Avenida de Irlanda, nº 14 - 45071 Toledo

Teléfono: 925 24 73 01

e-mail: trabajo.aclm@jccm.es

- Archivo Central de la Consejería de Sanidad

Dirección: Avenida Francia, nº 4 - 45071 Toledo

Teléfono: 925 26 71 22 / 925 23 81 38

e-mail: sanidad.aclm@jccm.es

- Archivo Central de la Consejería de Bienestar Social

Dirección: Avenida Francia, nº 4 - 45071 Toledo

Teléfono: 925 26 71 22 / 925 23 81 38

e-mail: bienestarsocial.aclm@jccm.es

- Archivo Central del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (Sescam)

Dirección: C/ Guadiana, nº 4 – 45071 Toledo

Teléfono: 925 28 92 96

e-mail: Sescam.aclm@jccm.es

- Archivo de la Delegación y Direcciones Provinciales de la Junta en Albacete

Delegación de la Junta

Dirección: C/ Feria, Nº 7-9 – 02071 Albacete

Teléfono: 967 19 57 01

e-mail: albacete.aclm@jccm.es

- Archivo de la Delegación y Direcciones Provinciales de la Junta en Ciudad Real

Delegación de la Junta

Dirección: C/ Paloma, nº 9 - 13071 Ciudad Real

Teléfono: 926 27 62 46

e-mail: ciudadreal.aclm@jccm.es

- Archivo de la Delegación y Direcciones Provinciales de la Junta en Cuenca
Delegación de la Junta
Dirección: C/ De las Torres, nº 18 – 16071 Cuenca
Teléfono: 969 17 64 19
e-mail: cuenca.aclm@jccm.es

Archivo de la Delegación y Direcciones Provinciales de la Junta en Guadalajara
Delegación de la Junta
Dirección: C/ Juan Bautista Topete, nº 1-3 – 19071 Guadalajara
Teléfono: 949 88 86 86
e-mail: guadalajara.aclm@jccm.es

Régimen económico. Tasas y precios públicos

El cobro de tasas públicas por la copia y compulsa de los documentos se ajustará a lo establecido en el art. 12 de la Ley 3/2016, de 5 de mayo, de Medidas Administrativas y Tributarias de Castilla-La Mancha.

Compulsa de documentos:

- a) De 0 a 50 hojas: exentas.
- b) De 51 a 150 hojas: 0,20 euros por hoja compulsada.
- c) A partir de 151 hojas: 0,15 euros por hoja compulsada.

Obtención de copias en papel de los documentos que figuren en un expediente:

- a) De 0 a 50 hojas: exentas.
- b) De 51 a 150 hojas: 0,05 euros por hoja.
- c) A partir de 151 hojas: 0,10 euros por hoja

Las copias en soporte digital están exentas del pago de tasas.

La actualización de las tarifas de las tasas a la evolución de precios se establecerá según lo previsto en la Ley 9/2012, de 29 de noviembre, de Tasas y Precios Públicos de Castilla-La Mancha y otras medidas tributarias.

Anexo. Indicadores de calidad

Compromisos	Indicadores	Standar	Forma de Cálculo	Periodicidad
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.	Nº de consultas o préstamos puestos a disposición en plazo. Porcentaje sobre el total	95%	Registro	Estadística trimestral
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.	Nº de consultas presenciales atendidas de forma inmediata. Porcentaje sobre el total	100%	Registro	Estadística trimestral
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.	Nº de consultas electrónicas atendidas en plazo. Porcentaje sobre el total	100%	Registro	Estadística trimestral
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.	Nº de solicitudes comunicadas en plazo. Porcentaje sobre el total	100%	Registro	Estadística trimestral
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.	Nº de solicitudes comunicadas en plazo. Porcentaje sobre el total	100 %	Registro	Estadística trimestral
1.6.- Atención personalizada utilizando un lenguaje adecuado, a la persona usuaria, obteniendo una valoración media igual o superior a 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción a este respecto, y que además en ninguna encuesta se puntúe por debajo de 3.	Media de valoración de la satisfacción con la atención y trato recibido en una escala de 1 a 5 será igual o superior a 4	> 4	Encuesta	Encuesta anual
	Nº de encuestas con puntuación igual o superior a 3	100%		
	Nº de quejas presentadas	0%	Registro	Estadística trimestral
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.	Media de valoración de la satisfacción con el lugar de consulta en una escala de 1 a 5 será igual o superior a 4	> 4	Encuesta	Encuesta anual
	Nº de encuestas con puntuación igual o superior a 3	100%		
	Nº de quejas presentadas	0%	Registro	Estadística trimestral
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.	Nº de solicitudes atendidas en plazo. Porcentaje sobre el total	100%	Registro	Estadística trimestral

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.	Nº de solicitudes atendidas en plazo. Porcentaje sobre el total	100%	Registro	Estadística trimestral
3.1.- La obtención de copias de cualquier documento se realizará en el plazo máximo de un día hábil, siempre que el número de copias solicitadas no exceda de 50, no sea de un formato superior a DIN-A4 y su estado de conservación así lo permita. Cuando el número de copias sobrepase dicha cantidad o el formato sea superior a DIN-A4 y su estado de conservación así lo permita, las copias se realizarán en un plazo máximo de 4 días hábiles.	Nº de solicitudes de hasta 50 copias facilitadas en plazo. Porcentaje sobre el total	95%	Registro	Estadística trimestral
	Nº de solicitudes de más de 50 copias facilitadas en plazo. Porcentaje sobre el total	95%	Registro	Estadística trimestral
4.1.- La respuesta en el plazo de 3 días hábiles a las solicitudes de visitas guiadas al Archivo de Castilla-La Mancha.	Nº de solicitudes contestadas en plazo. Porcentaje sobre el total	100%	Registro	Estadística anual
4.2.- La contestación en el plazo de 3 días hábiles a las peticiones de utilización de la sala de exposiciones, la de reuniones, el salón de actos y el aula de usos múltiples del Archivo de Castilla-La Mancha.	Nº de solicitudes contestadas en plazo. Porcentaje sobre el total	100%	Registro	Estadística trimestral