

# Seminario de Archivos

---

Actualización de la Carta de Servicios del AGRM

**[archivogeneral.carm.es](http://archivogeneral.carm.es)**

# Estado de la cuestión

---

- Última versión de la Carta de Servicios ([BORM nº 279; 2/12/2010](#))
  
  - [Compromisos](#)
  
  - Servicios > Compromisos medibles > Indicadores
  
  - Los estándares de calidad deben:
    - Satisfacer las expectativas de los usuarios
    - Ser realistas y alcanzables
    - Asumirse por la organización
    - Ser específicos y controlables
    - Referirse a los aspectos principales a través de los que el usuario percibe y evalúa el servicio
-

# Necesidad de actualización

---

- ❑ Desaparición de servicios (restauración)?
  - ❑ Replanteamiento del catálogo de servicios (cafetería)?
  - ❑ Replanteamiento de los indicadores
  - ❑ Revisión de los registros asociados (encuestas de satisfacción)?
  - ❑ Impacto de la nueva web y de servicios vía web
    - Nuevos usuarios
    - Nueva forma de medir el rendimiento / los indicadores
-

# Servicios del Archivo

---

- Ingreso de fondos documentales de la Administración con una antigüedad superior a **10 años** en el Archivo Intermedio y con antigüedad superior a **25 años** en el Archivo General.
  - Información a usuarios.
  - Consulta de documentos.
  - Reproducción de documentos.
  - Certificación y **compulsa**.
  - Biblioteca auxiliar de libre acceso**.
  - Préstamo de documentos a la Administración y para exposiciones.
  - Asesoramiento técnico a las distintas administraciones.
  - Restauración de documentos en papel**.
  - Coordinación de cursos de actualización profesional.
  - Gestión Cultural: Visitas guiadas a grupos, sala de exposiciones, salón de actos y **colaboración para la promoción del patrimonio documental de la Región, mediante la edición de publicaciones** y exposición de documentos.
  - Cafetería**.
-

# Compromisos de calidad (1-4)

Objetivos / Nivel de calidad		Indicadores	Registros asociados	Responsable del seguimiento
1	Ingreso de fondos documentales de la Administración con antigüedad superior a <b>10 años</b> en el Archivo Intermedio y con antigüedad superior a <b>25 años</b> en el Archivo General.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Número de unidades de instalación transferidas al Archivo Intermedio.</li> <li>- Número de unidades de instalación transferidas al Archivo General.</li> </ul>	Registros de transferencias	Técnicos responsables
2	Respuesta a las consultas presenciales, telefónicas, por fax, correo postal y electrónico, en el plazo máximo de quince días laborables desde su recepción y registro en el Archivo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Número de consultas atendidas presenciales, por teléfono, fax, correo postal y electrónico. <b>(web?)</b></li> <li>- Plazo de respuesta para cada consulta.</li> </ul>	<b>Bases de datos – Consultas</b>	Técnicos responsables
3	Atención inmediata y personalizada al usuario sobre los fondos y modos de acceso a los documentos del Archivo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Número de usuarios que acceden a la sala de consultas.</li> <li>- <b>Porcentaje de usuarios que solicitan orientación en la sala sobre el total de usuarios que acceden a la misma.</b></li> </ul>	<b>Bases de datos – Consultas</b>	Técnicos responsables
4	Entrega de la documentación solicitada en la sala de investigación, que esté contenida en los instrumentos de descripción, en el plazo máximo 20 minutos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Número de documentos entregados en la sala de consultas</li> <li>- Plazo de entrega de los documentos (minutos).</li> </ul>	<b>Impreso de solicitud de fondos</b>	<b>Archiveros grupo B</b> y Responsables de Sala

# Compromisos de calidad (5-7)

Objetivos / Nivel de calidad		Indicadores	Registros asociados	Responsable del seguimiento
5	Entrega de reproducciones de documentos históricos con fines de investigación en el plazo máximo de 15 días <b>hábiles</b> , si la petición no supera las 100 páginas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Número de solicitudes de documentos históricos</li> <li>- Número de reproducciones de documentos históricos</li> <li>- Plazo de entrega de los documentos históricos</li> <li>- Promedio de plazo de entrega (días)</li> </ul>	<b>Solicitud de reproducción de documentos</b>	Técnico Imagen y Sonido
6	Entrega de copia compulsada o certificación de documentos conservados en el Archivo en el plazo inferior a un mes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Número de copias compulsadas</li> <li>- Número de certificaciones</li> <li>- Tiempo transcurrido desde la solicitud de compulsas o certificación hasta la fecha de realización.</li> </ul>	Solicitud de certificado	Director del Archivo y Técnico Responsable Archivo Histórico Provincial
7	Préstamo de documentos a la Administración dentro de los 3 días <b>hábiles</b> siguientes a su solicitud.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Número de préstamos de documentos originales y fotocopias compulsadas del Archivo General de la Región de Murcia a la Administración.</li> <li>- Número de préstamos de documentos originales y fotocopias compulsadas del Archivo Intermedio a la Administración.</li> <li>- Plazo de entrega de los préstamos solicitados.</li> </ul>	Solicitud de préstamo y registro informático	Archiveros grupo A

# Compromisos de calidad (8-10)

Objetivos / Nivel de calidad		Indicadores	Registros asociados	Responsable del seguimiento
8	Asesoramiento, en sus propias sedes, en el plazo de 15 días, <b>a los archivos centrales de las consejerías y a los archivos municipales que lo soliciten.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Número de visitas solicitadas por los archivos centrales.</li> <li>- Número de visitas solicitadas por los archivos municipales.</li> <li>- Número de visitas realizadas a archivos centrales de consejerías para asesoramiento.</li> <li>- Número de visitas realizadas a archivos municipales para asesoramiento.</li> <li>- <b>Plazo transcurrido entre solicitud de la visita y su realización.</b></li> </ul>	<b>Formulario de visitas y registro Informático</b>	<b>Archiveros grupo A</b>
9	Restauración de un mínimo de 300 hojas de documentos en el plazo de un mes. Director del Archivo	- Número de hojas de documentos restauradas.	Expediente de restauración	Director del Archivo
10	Obtener una media de satisfacción de 3 sobre 5 en los Cursos de Actualización Profesional realizados	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Número de encuestas recibidas.</li> <li>- Media de la satisfacción de los asistentes al curso obtenida en los cuestionarios</li> </ul>	Encuestas de satisfacción	Coordinadores cursos

# Compromisos de calidad (11-12)

---

<b>Objetivos / Nivel de calidad</b>		<b>Indicadores</b>	<b>Registros asociados</b>	<b>Responsable del seguimiento</b>
11	Contestación a quejas y sugerencias en un plazo máximo de 15 días naturales (incluidos domingos y festivos).	<ul style="list-style-type: none"><li>- Número de quejas recibidas</li><li>- Número de sugerencias recibidas</li><li>- Plazo de contestación a quejas y sugerencias.</li></ul>	Registro de quejas Registro de sugerencias	Director del Archivo
12	Obtener una media de satisfacción del usuario del 3,8. sobre 4	<ul style="list-style-type: none"><li>- Número de encuestas recibidas.</li><li>- Media de la satisfacción del usuario obtenida en los cuestionarios de: Visitas guiadas, Exposiciones, Salón de actos, Cursos/ Talleres de historia y Sala de Investigación.</li></ul>	Encuestas de satisfacción del usuario de los distintos servicios del Archivo	Archiveros grupo B

---



# Calendario de transferencias documentales

---

<b>Año corriente</b>	<b>En el Archivo General</b>	<b>En el Archivo Intermedio</b>	<b>En el Archivo Central</b>
2011	1990 y años anteriores	1991-2000	2001-2010
2012	1991 y años anteriores	1992-2001	2002-2011
2013	1992 y años anteriores	1993-2002	2003-2012
2014	1993 y años anteriores	1994-2003	2004-2013
2015	1994 y años anteriores	1995-2004	2005-2014
2016	1995 y años anteriores	1996-2005	2006-2015
2017	1996 y años anteriores	1997-2006	2007-2016
2018	1997 y años anteriores	1998-2007	2008-2017
2019	1998 y años anteriores	1999-2008	2009-2018
2020	1999 y años anteriores	2000-2009	2010-2019

---

# Obtención de datos

---

- Manual, Excel o Access:
    - Objetivos 1 (ingreso de fondos), 6 (certificaciones y compulsas), 8 (visitas a otros archivos), 10 (cursos actualización profesional), 11 (quejas y sugerencias), 12 (satisfacción de usuarios).
  
  - Consulta a Gictur (abrir con Firefox): [Indicadores de calidad](#)
    - Objetivos 2 (consultas), 3 (atención personalizada), 4 (entrega documentos en sala), 5 (reproducciones de documentos) y 7 (préstamo).
  
  - No hay datos
    - Objetivo 9 (restauración de documentos).
-