

Seminario de Archivos

Actualización de la Carta de Servicios del AGRM

archivogeneral.carm.es

Sesión 4 – 28 de junio de 2013

Coordina: Francisco Marín Gimeno

Solicitud de modificación

- Última versión de la Carta de Servicios ([BORM nº 279; 2/12/2010](#))

Solicitamos

- suprimir del catálogo de servicios prestados por el archivo: restauración de documentos en papel (objetivo 9) y cafetería
 - modificar la redacción de otros servicios (ingreso de fondos y certificación)
 - modificar los objetivos de calidad y/o indicadores nº 1, 2, 5, 6, 7, 8 y 10
 - fusionar los objetivos nº 3 y 4 en uno único
 - mantener tal cual los objetivos de calidad y/o indicadores nº 11 y 12
 - modificar el punto 1.2 (ubicación, contacto, responsables)
 - actualizar el punto 1.6 (normativa reguladora)
-

Servicios del Archivo

El catálogo de servicios quedaría redactado así:

- ❑ 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 **o de conservación permanente** en el Archivo General.
 - ❑ Información a usuarios.
 - ❑ Consulta de documentos.
 - ❑ Reproducción de documentos.
 - ❑ Certificación y **copia auténtica**.
 - ❑ Biblioteca auxiliar de libre acceso.
 - ❑ Préstamo de documentos a la Administración y para exposiciones.
 - ❑ Asesoramiento técnico a las distintas administraciones **y archivos de la Región**.
 - ❑ Coordinación de acciones formativas de actualización profesional.
 - ❑ **Actividades culturales**: Visitas guiadas a grupos, sala de exposiciones temporales, salón de actos, **actuaciones en el Café del Archivo** y colaboración para la promoción del patrimonio documental de la Región, mediante la edición de publicaciones y exposición de documentos.
-

Compromisos de calidad (1-3)

Objetivos / Nivel de calidad		Indicadores	Registros asociados	Responsable del seguimiento
1	Ingreso de fondos documentales de la Administración. Ingreso de un mínimo de 5000 unidades de instalación. Incorporación de un mínimo de 20 000 registros en el catálogo del Archivo General.	- Número de unidades de instalación transferidas al Archivo Intermedio. -Número de unidades de instalación transferidas al Archivo General. -Número de registros incorporados al catálogo del Archivo General y Archivo Intermedio.	Registro de transferencias Base de datos ARCHIDOC	Archiveros grupo A1
2	Respuesta a las consultas, en el plazo máximo de 15 días desde su recepción en el Archivo.	- Número de consultas atendidas. - Número de consultas atendidas en plazo	Bases de datos GICTUR	Archiveros grupos A1 y A2
3	Servicio al usuario de la Sala de Investigación, entregando los documentos solicitados en el plazo máximo 20 minutos.	- Número de documentos entregados en la sala de consultas - Número de documentos entregados en plazo	Bases de datos GICTUR	Archiveros grupo A2

Compromisos de calidad (4-6)

Objetivos / Nivel de calidad		Indicadores	Registros asociados	Responsable del seguimiento
4	Entrega de reproducciones de documentos en el plazo máximo de 25 días , si la petición no supera las 100 imágenes.	<ul style="list-style-type: none"> - Número de solicitudes de documentos de menos de 100 imágenes - Número de solicitudes de documentos de menos de 100 imágenes en plazo 	Bases de datos GICTUR	Técnico Imagen y Sonido
5	Entrega de copia auténtica o certificación de documentos conservados en el Archivo en el plazo de 15 días .	<ul style="list-style-type: none"> - Número de copias auténticas - Número de certificaciones - Número de copias auténticas y certificaciones entregadas en plazo 	Solicitudes de certificados y copias auténticas	Director del Archivo y Técnico Responsable Archivo Histórico Provincial
6	Préstamo de documentos a la Administración dentro de los 7 días siguientes a su solicitud.	<ul style="list-style-type: none"> - Número de préstamos de documentos originales y copias digitales a la Administración. - Número de préstamos y copias entregados en plazo 	Bases de datos GICTUR	Archiveros grupos A1 y A2

Normativa Compromisos de calidad (8-10)

Objetivos / Nivel de calidad		Indicadores	Registros asociados	Responsable del seguimiento
7	Asesoramiento técnico a los archivos de Consejerías y Organismos Autónomos de la CARM. Objetivos mínimos: 200 asistencias técnicas, XXXX registros incorporados al Archivo General, XXXX unidades de instalación preparadas para transferencia	<ul style="list-style-type: none"> - Número de asistencias técnicas - Número de registros dados de alta en el catálogo derivados de la asistencia técnica - Número de unidades de instalación preparadas para transferencia 	<ul style="list-style-type: none"> Registro de visitas Registro de transferencias Base de datos ARCHIDOC 	Archiveros grupo A1 y A2
8	Obtener una media de satisfacción de 3,5 sobre 5 en los Cursos de Actualización Profesional realizados	<ul style="list-style-type: none"> - Número de encuestas recibidas. - Media de la satisfacción de los asistentes al curso obtenida en los cuestionarios 	Encuestas de satisfacción	Coordinadores cursos
9	Contestación a quejas y sugerencias en un plazo máximo de 15 días naturales (incluidos domingos y festivos).	<ul style="list-style-type: none"> - Número de quejas recibidas - Número de sugerencias recibidas - Plazo de contestación a quejas y sugerencias. 	<ul style="list-style-type: none"> Registro de quejas Registro de sugerencias 	Director del Archivo
10	Obtener una media de satisfacción del usuario del 3,6 sobre 4 en sala de investigación y actividades culturales	<ul style="list-style-type: none"> - Número de encuestas recibidas. - 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. 	<ul style="list-style-type: none"> Encuestas de satisfacción del usuario de los distintos servicios del Archivo 	Técnico Cultural y archiveros grupo A2 responsables de sala

Ubicación, contacto, responsables

Formas de acceso:

- Bus: Parada Pabellón Príncipe de Asturias - Rayo 14 y Rayo 20
- Tranvía: Parada Biblioteca Regional - Línea 1

Horario:

- ... a 14:30 horas

Responsable: Director AGRM

Sitio web: <http://archivogeneral.carm.es>

Normativa de carácter específico

Habría que quitar:

- Resolución de 3 de septiembre de 2009 de la DG Libro, Archivos y Bibliotecas sobre instrucciones para consulta y reproducción del AGRM

Y añadir:

- Resolución de 15 de mayo de 2012 de la Dirección General de Bienes Culturales por la que se establecen las normas para la consulta y reproducción de documentos del Archivo General de la Región de Murcia
-

Normativa de ámbito regional

Habría que añadir:

- ❑ Ley 7/2004, de 28 de diciembre, de organización y régimen jurídico de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. (BORM nº 301 de 30/12/2004)
 - ❑ Decreto n.º 302/2011, de 25 de noviembre, de Régimen Jurídico de la Gestión Electrónica de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (BORM ; 29/11/11)
 - ❑ Orden de 6 de marzo de 2003 de la Consejería de Economía y Hacienda, por la que se dictan instrucciones en relación a la implantación de las cartas de servicios en la Administración Pública de la Región de Murcia (BORM nº 67; 22/03/2003)
-

Normativa de ámbito estatal

Habría que añadir:

- ❑ Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos (BOE ; 23/06/07)
 - ❑ Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos (BOE ; 18/11/09)
 - ❑ Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica (BOE ; 29/01/10)
 - ❑ Real Decreto 1708/2011, de 18 de noviembre, por el que se establece el Sistema Español de Archivos y se regula el Sistema de Archivos de la Administración General del Estado y de sus Organismos Públicos y su régimen de acceso (BOE ; 25/11/11)
-