

## I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

### 3. OTRAS DISPOSICIONES

Consejería de Economía y Hacienda

**1099 Resolución de 27 de enero de 2015, de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Archivo General de la Región de Murcia.**

Las Cartas de Servicios son documentos que informan al ciudadano sobre los servicios que presta la Administración Pública de la Región de Murcia, las condiciones en que se prestan tales servicios y los compromisos de calidad que sobre ellos se adquiere con el ciudadano. En este sentido, a través de las Cartas de Servicios se trata de informar, de manera sencilla y concisa a los ciudadanos, de forma que se facilite el ejercicio de sus derechos y se les informe sobre los niveles de calidad predefinidos por la Administración Regional para los servicios que se prestan.

Otra de las finalidades de las Cartas de Servicios es la de impulsar las iniciativas de mejora en los órganos directivos de la Administración Pública Regional, y controlar el grado de cumplimiento, por parte de éstos, de los compromisos de calidad en la prestación de los servicios públicos, a través de los indicadores asociados a los compromisos expresados y de la gestión de las quejas y sugerencias que se reciban, de forma que permita establecer mejoras mediante las revisiones oportunas.

En la Administración Pública de la Región de Murcia, se han ido desarrollando diferentes instrumentos normativos reguladores de las Cartas de Servicios. La Ley 14/2013, de 26 de diciembre, de medidas tributarias, administrativas y de función pública, en su artículo 17.2, recoge la obligación de que todos los órganos directivos de las consejerías de la Administración Regional y sus Organismos Públicos dispongan, al menos, de un documento en el que expliciten sus compromisos de eficacia, eficiencia y calidad, expresados mediante la elaboración de la correspondiente Carta de Servicios.

De acuerdo con lo anterior, el Archivo General de la Región de Murcia, dependiente de la Dirección General de Bienes Culturales de la Consejería de Educación, Cultura y Universidades, elaboró el proyecto de Carta de Servicios, el cual cuenta con el informe favorable de la Inspección General de Servicios, de conformidad con el artículo 11 de la 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.

Visto el preceptivo informe emitido al efecto por el Inspección General de Servicios, de conformidad con lo dispuesto en la mencionada Orden de 6 de marzo de 2003.

Vista la propuesta de Carta de Servicios del Archivo General de la Región de Murcia, efectuada por la Dirección General de Bienes Culturales de la Consejería de Educación, Cultura y Universidades.

En su virtud, y de acuerdo con el artículo 8 del Decreto 41/2014, de 14 de abril, por el que se establecen los órganos directivos de la Consejería de Economía y Hacienda, el artículo 6.1 de la Orden de 6 de marzo de 2003 de la Consejería de Economía y Hacienda y el artículo 17.3 de la Ley 14/2013, de 26 de diciembre,

### Resuelvo

**Primero.**- Aprobar la Carta de Servicios del Archivo General de la Región de Murcia, dependiente de la Dirección General de Bienes Culturales, de la Consejería de Educación, Cultura y Universidades, cuyo texto se recoge en el Anexo.

**Segundo.**- Dejar sin efecto la Carta de Servicios del Archivo General de la Región de Murcia aprobada mediante Resolución de la Dirección General de Calidad e Innovación de los Servicios Públicos, de 22 de noviembre de 2010 (BORM N.º 279 de Jueves, 2 de diciembre de 2010).

**Tercero.**- El órgano directivo responsable de esta Carta de Servicios, mediante cuadros de mando de seguimiento, será responsable del control ordinario y periódico del cumplimiento de los compromisos contenidos en la presente carta de servicios y de su revisión periódica.

La Inspección General de Servicios será la competente para realizar la evaluación de resultados y de los métodos de control de los compromisos de calidad utilizados y expresados en la presente Carta de Servicios y el establecimiento y revisión en su caso, de las medidas correctoras que correspondan; para ello la Dirección General de Bienes Culturales, de la Consejería de Educación, Cultura y Universidades, deberá remitir a la Inspección General de Servicios, a través de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, en el primer trimestre del año natural, un informe, referido al año natural inmediatamente anterior, sobre el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos en la Carta de Servicios.

Este informe deberá referirse expresamente a:

- Los indicadores asociados,
- Las medidas de percepción de la calidad del servicio recogidas,
- Las desviaciones detectadas,
- Las causas y las medidas correctoras o mejoras emprendidas, en su caso,
- Las quejas y las sugerencias recibidas y las medidas adoptadas para su resolución,
- Los controles internos efectuados

Y cuantos datos le sean requeridos por la Inspección General de Servicios a este respecto.

**Cuarto.**- Ordenar la publicación en el Boletín Oficial de la Región de Murcia y en la web corporativa <http://www.carm.es/cartasdeservicios>

**Quinto.**- Que por la Dirección General de Bienes Culturales, de la Consejería de Educación, Cultura y Universidades y el Archivo General de la Región de Murcia, en coordinación con el Servicio de Atención al Ciudadano, se lleve a cabo las acciones divulgativas y de difusión que estimen más adecuados, especialmente, mediante los sistemas de difusión de carácter corporativo.

Murcia, 27 de enero de 2015.—El Director General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, Enrique Gallego Martín.

## ANEXO



Consejería de Educación, Cultura y Universidades

# Carta de Servicios



## Archivo General de la Región de Murcia

© Región de Murcia.  
Murcia, 2014.

## CONTENIDOS

CARTA DE SERVICIOS  
INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL  
SERVICIOS QUE SE PRESTAN  
COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN  
DERECHOS DE LOS CIUDADANOS  
NORMATIVA REGULADORA  
GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS  
MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO  
HORARIO DE ATENCIÓN  
CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN  
OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS

### INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

#### **Naturaleza y funciones del Archivo General de la Región de Murcia**

El Archivo General de la Región de Murcia, dependiente de la Dirección General de Bienes Culturales, de la Consejería de Educación, Cultura y Universidades, es un Centro de titularidad autonómica creado en 1996 con el fin de reunir, seleccionar, organizar, conservar y disponer para su consulta la documentación generada o recibida por los distintos órganos de la Administración Autonómica y de las instituciones que le antecedieron.

#### **Fines: Misión, Visión y Valores del Archivo General de la Región de Murcia**

**Misión:** Como cabecera del Sistema Archivístico de la Región le corresponde el cuidado, dotación, fomento y gestión de los archivos cuya competencia corresponda a la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia; la asistencia a los archivos que integren el Sistema Regional de Archivos, así como la coordinación e inspección de los mismos y el impulso, la recuperación, conservación y catalogación del patrimonio documental de la Región de Murcia.

Le corresponde, asimismo, la gestión del Archivo Histórico Provincial, de titularidad estatal, encargado de la reunión, conservación y difusión de la documentación que según la legislación del Estado le compete, en el marco del convenio suscrito con dicha Administración. Es el responsable también de la gestión del Centro Histórico Fotográfico de la Región de Murcia (CEHIFORM), que tiene como finalidad reunir, conservar, catalogar y difundir la fotografía y todos aquellos documentos iconográficos que contribuyan a conocer el presente y el pasado histórico de la Región de Murcia.

**Visión:** El Archivo pretende ser un centro vivo y dinámico de la memoria colectiva de la Región de Murcia, garante de los derechos de sus ciudadanos y apoyo eficaz de la gestión administrativa de las distintas instituciones a las que sirve.

**Valores:** Compromiso con la sociedad y la cultura; protección del patrimonio; vocación de servicio; respeto a los derechos individuales y colectivos; transparencia; colaboración; comunicación; calidad en la gestión; participación; flexibilidad; gestión estratégica; legalidad; profesionalidad; ética y responsabilidad.

### Datos de la unidad organizativa responsable del servicio

Nombre del responsable: DIRECTOR DEL ARCHIVO GENERAL DE LA REGIÓN DE MURCIA.

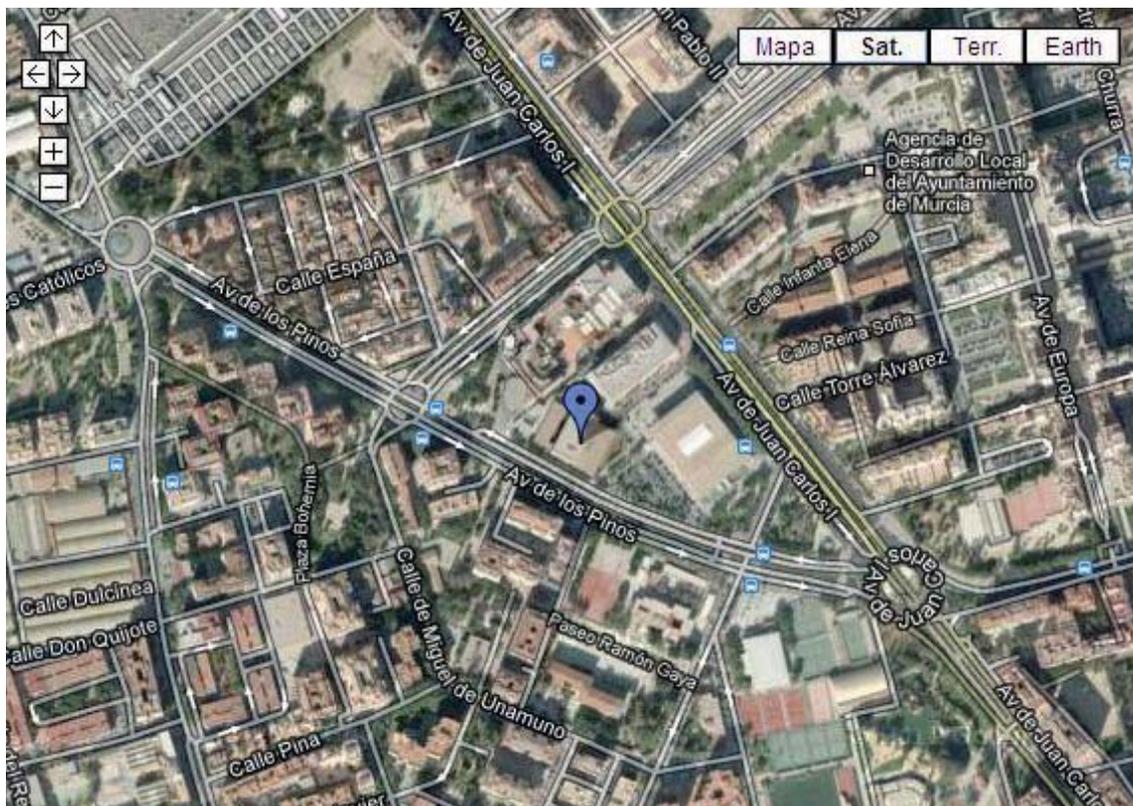
Teléfono: 968 368 667

Consejería: CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA Y UNIVERSIDADES

Dirección General: DIRECCIÓN GENERAL DE BIENES CULTURALES.

Unidad Organizativa: ARCHIVO GENERAL DE LA REGIÓN DE MURCIA.

Plano:



### Datos de la unidad organizativa donde se presta el servicio

Archivo General de la Región de Murcia

Dirección: Avda. de los Pinos, 4 30009 Murcia

Teléfono: 968 36 86 10

Web: <http://archivogeneral.carm.es>

**SERVICIOS QUE SE PRESTAN**

Los servicios que se prestan se detallan a continuación; pueden consultarse en la guía de servicios ([www.carm.es/guiadeservicios](http://www.carm.es/guiadeservicios)), mediante el número de procedimiento, en el caso de que se indique, después de cada servicio o siguiendo el enlace que hay sobre el mismo número de procedimiento:

1. Ingreso de fondos documentales.
2. Información a usuarios.
3. Acceso a documentos para consulta. ([Procedimiento 370](#)).
4. Reproducción digital de documentos. ([Procedimiento 371](#)).
5. Certificación y copia auténtica de documentos.
6. Biblioteca auxiliar de libre acceso.
7. Préstamo de documentos para exposiciones.
8. Asesoramiento técnico archivístico a otras administraciones.
9. Coordinación de cursos de actualización profesional para archiveros y trabajadores de otras administraciones.
10. 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.

**COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN**

El Director del Archivo General de la Región de Murcia se compromete a ofrecer sus servicios con calidad, para lo cual establece los siguientes compromisos de calidad y sus respectivos indicadores para su evaluación:

	<b>Compromiso</b>	<b>Indicador</b>
<b>1</b>	<i>Incorporación anual de 20 000 registros al catálogo en línea del Archivo General</i>	<i>Nº de registros incorporados anualmente al catálogo en línea <math>\geq</math> 20 000</i>
<b>2</b>	<i>Respuesta al 100% de las consultas de los usuarios, en el plazo máximo de 15 días desde su recepción en el Archivo</i>	<i>(Nº de respuestas mensuales a las consultas realizadas en el plazo comprometido/ Nº total de respuestas mensuales realizadas) x 100 = 100</i>
<b>3</b>	<i>Entrega al usuario en la sala de investigación del 100% de los documentos solicitados en el plazo máximo de 20 minutos</i>	<i>(Nº de solicitudes mensuales de documentos entregados a consulta en el plazo comprometido inferior o igual a 20 minutos/ Nº mensual de solicitudes de documentos) x 100 = 100</i>
<b>4</b>	<i>Entrega del 100% de las reproducciones de documentos en el plazo máximo de 30 días, si la petición no supera las 100 imágenes</i>	<i>(Nº de solicitudes mensuales de reproducciones documentos entregados en el plazo igual o inferior a 30 días/ Nº mensual de solicitudes de reproducciones de documentos) x 100 = 100.</i>
<b>5</b>	<i>Entrega del 100% de las copias auténticas o certificaciones de documentos conservados en el Archivo en el plazo de 15 días</i>	<i>(Nº de solicitudes mensuales de copias auténticas o certificaciones entregadas en el plazo comprometido inferior o igual 15 días/ Nº mensual de solicitudes de copias auténticas o certificaciones entregadas) x 100 = 100</i>
<b>6</b>	<i>Obtención en las encuestas sobre el uso de la sala de investigación de una media de satisfacción del usuario de 3,6 sobre 4</i>	<i>Media anual de la satisfacción del usuario de sala de investigación en las encuestas <math>&gt;</math> = 3,6 sobre 4</i>

7

*Obtención en las encuestas sobre las actividades culturales de una media de satisfacción del usuario de 3,6 sobre 4*

*Media anual de la satisfacción del usuario de actividades culturales en las encuestas > = 3,6 sobre 4*

## DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Además de los enumerados en el artículo 35 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común, los usuarios del Archivo General de la Región de Murcia tienen, entre otros, los siguientes derechos:

-Acceder libre y gratuitamente a la sala de investigación del Archivo en el horario y días establecidos, con las condiciones derivadas de la normativa vigente, previa acreditación y aceptación de las normas internas del Archivo General de la Región.

-Disponer de las condiciones adecuadas de seguridad, higiene y comodidad necesarias para el normal desarrollo de su labor.

-Ser atendidos con el máximo respeto y deferencia, directa y personalmente.

-Recibir información y orientación sobre los fondos documentales del Archivo General de la Región de Murcia.

-Acceder a los documentos y a su reproducción, según las normas y procedimientos establecidos, tanto en la Sala de Investigación como a través de nuestra Web ([archivogeneral.carm.es](http://archivogeneral.carm.es)).

-Solicitar certificados y copias auténticas de documentos, de acuerdo a la normativa vigente.

-Disponer de los medios necesarios para la presentación de quejas y sugerencias.

-Acceder a la biblioteca auxiliar del Archivo General de la Región.

## NORMATIVA REGULADORA

### De carácter específico del Archivo General de la Región de Murcia:

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. (Web AGRM > Servicios > Sala de Investigación):

<http://archivogeneral.carm.es>

Normativa de archivos (Web AGRM > Red de Archivos) <http://archivogeneral.carm.es>.

### Normativa Regional:

-Ley 6/1990, de 11 de abril, de Archivos y Patrimonio Documental de la Región de Murcia. BORM nº 136, de 22 de mayo de 1990.

-Ley 12/2014, de 16 de diciembre, de Transparencia y Participación Ciudadana de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. BORM n1 290, de 18 de siembre de 2014.

### Normativa Estatal:

-Ley 16/1985, de 25 de junio del Patrimonio Histórico Español. BOE nº 155, de 29 de junio de 1985.

-Ley Orgánica 1/1982 de 5 de mayo, de Protección Civil del Derecho al Honor, a la Intimidación Personal y Familiar y a la Propia Imagen. BOE nº 115, de 14 de mayo de 1982.

-Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. BOE nº 298, de 14 de diciembre de 1999.

-Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos. BOE nº 150, de 23 de junio de 2007.

-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 nº 284, de 25 de noviembre de 2011.

-Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno. BOE nº 295, de 10 de diciembre de 2013.

## GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS

La elaboración de esta Carta de Servicios, así como su control y revisión es responsabilidad del Director del Archivo General de la Región de Murcia, quien se compromete al cumplimiento de los objetivos marcados, facilitando e impulsando la labor del equipo de trabajo para la consecución de los compromisos de calidad y a este respecto cabe considerar:

El artículo 17 de la Ley 14/2013, de medidas tributarias, administrativas y de función pública, define las Cartas de Servicios como instrumentos de información de los servicios y expresión de los compromisos de calidad en su prestación. Con los compromisos expresados en esta Carta de Servicios, se está comunicando a los ciudadanos la voluntad de la Administración Regional de ofrecer servicios de calidad e impulsar actuaciones que estimulen procesos de innovación y mejora continua de los servicios y, al mismo tiempo, los niveles de calidad, las condiciones de prestación de los servicios que los ciudadanos pueden esperar y el compromiso del responsable de esta Carta de Servicios en tratar de alcanzar estos objetivos.

Para la elaboración de esta Carta de Servicios, se ha constituido un Equipo de Trabajo, presidido por el responsable de esta Carta de Servicios, que velará por el cumplimiento de los compromisos adquiridos, identificará las áreas o servicios susceptibles de introducir mejoras y comunicará al personal los compromisos de calidad.

Al objeto de garantizar el cumplimiento de los compromisos contenidos en esta Carta de Servicios el responsable de ésta, mediante cuadros de mando de seguimiento, realizará un control mensual de su cumplimiento, cuando se refieran a los plazos y condiciones en las que se llevan a cabo los servicios que se prestan en continuo. En todo caso, anualmente y en el primer trimestre de cada año, el Responsable de la Carta, a través del Director General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, dará cuenta a la Inspección General de Servicios, del resultado de la evaluación periódica efectuada respecto del cumplimiento de compromisos durante el año transcurrido, así como de los métodos de control utilizados y el establecimiento y revisión, en su caso, de las medidas correctoras que correspondan.

## MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO

La participación y colaboración de los ciudadanos, investigadores y usuarios para la mejora de la prestación de los servicios ofrecidos se articula mediante la presentación de quejas y sugerencias o cumplimentación de las encuestas de satisfacción, en la forma que se señala a continuación:

**Presencial:** En las dependencias del Archivo General de la Región de Murcia.

**Telefónica:** Teléfono 012 (Servicio de Atención al Ciudadano de la CARM) si la llamada es desde el territorio de la Región de Murcia o, en cualquier caso, al teléfono 968 362 000

**Telemática:** Para el planteamiento, tanto de quejas como de sugerencias, que los usuarios estimen pertinente realizar para el mejor funcionamiento de la Administración Regional. Los artículos 20 y siguientes del Decreto nº. 236/2010, de 3 de septiembre, de atención al ciudadano de la Administración Pública de la Región de Murcia, regulan el objeto, procedimiento y sus efectos. Además, en el Catálogo de Procedimientos y Servicios <http://www.carm.es/guiadeservicios>, figura dicho servicio con el código **0867**, donde se podrá acceder a la información necesaria para que quien lo desee pueda presentar quejas o sugerencias.

**Escrita:** Ante la Oficina Corporativa de Atención al Ciudadano (antes Ventanilla Única) o por correo postal.

## HORARIO DE ATENCIÓN

Lunes y martes: De 8:30 a 20 horas.

Miércoles, jueves y viernes: De 8:30 a 14:30 horas.

En periodo de vacaciones: Sólo mañanas.

## CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN

Telefónico: 968 368 610

Fax: 968 368 620

Correo electrónico: <mailto:archivo.general@carm.es>

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

## OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS

Transporte público:

Tranvía: Parada Biblioteca Regional - Línea 1

Bus: Parada Pabellón Príncipe de Asturias - Rayo 14 y Rayo 20

Se pueden consultar más líneas de transporte en: <http://www.tmurcia.com>

Las Cartas de Servicios de la Administración Pública de la Región de Murcia se pueden consultar en <http://www.carm.es/cartasdeservicios>