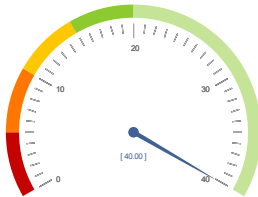


Grado de cumplimiento de compromisos en 2015:

Carta de Servicios: Archivo General de la Región de Murcia.

Consejería: Cultura y Portavocía.

2011-003 Carta de Servicios del Archivo General de la Región de Murcia - 2015

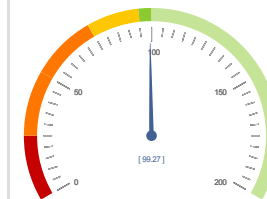
Código	Denominación																																																								
1	Incorporación anual de 20 000 registros al catálogo en línea del Archivo General																																																								
	Nº de registros incorporados anualmente al catálogo en línea >= 20 mil (los datos de Meta y Sumatorio parcial y total anual están expresados en miles de registros)																																																								
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>E</th> <th>F</th> <th>M</th> <th>A</th> <th>M</th> <th>J</th> <th>J</th> <th>A</th> <th>S</th> <th>O</th> <th>N</th> <th>D</th> <th>2015</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nº de registros incorporados anualmente al catálogo en línea</td> <td>6.726</td> <td>3.675</td> <td>5.324</td> <td>3.617</td> <td>12.12</td> <td>3.157</td> <td>8.579</td> <td>1.911</td> <td>6.336</td> <td>6.144</td> <td>1.806</td> <td>9.369</td> <td>Σ = 68,77</td> </tr> <tr> <td>Meta parcial</td> <td>2</td> <td>3,33</td> <td>5,00</td> <td>7</td> <td>8,33</td> <td>10,00</td> <td>12</td> <td>13,33</td> <td>15,00</td> <td>17</td> <td>18,33</td> <td>20,00</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Sumatorio parcial</td> <td>6,73</td> <td>10,40</td> <td>15,73</td> <td>19,34</td> <td>31,47</td> <td>34,63</td> <td>43,20</td> <td>45,12</td> <td>51,45</td> <td>57,60</td> <td>59,40</td> <td>68,77</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2015	Nº de registros incorporados anualmente al catálogo en línea	6.726	3.675	5.324	3.617	12.12	3.157	8.579	1.911	6.336	6.144	1.806	9.369	Σ = 68,77	Meta parcial	2	3,33	5,00	7	8,33	10,00	12	13,33	15,00	17	18,33	20,00		Sumatorio parcial	6,73	10,40	15,73	19,34	31,47	34,63	43,20	45,12	51,45	57,60	59,40	68,77	
		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2015																																											
Nº de registros incorporados anualmente al catálogo en línea	6.726	3.675	5.324	3.617	12.12	3.157	8.579	1.911	6.336	6.144	1.806	9.369	Σ = 68,77																																												
Meta parcial	2	3,33	5,00	7	8,33	10,00	12	13,33	15,00	17	18,33	20,00																																													
Sumatorio parcial	6,73	10,40	15,73	19,34	31,47	34,63	43,20	45,12	51,45	57,60	59,40	68,77																																													
 <p>68,77 20,00</p>																																																									

Respuesta al 100% de las consultas de los usuarios, en el plazo máximo de 15 días desde su recepción en el Archivo

2

(Nº de respuestas mensuales a las consultas realizadas en el plazo comprometido/ Nº total de respuestas mensuales realizadas) x 100 = 100

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2015
Nº de respuestas mensuales a las consultas realizadas en el plazo comprometido	40	42	62	36	29	38	51	33	60	61	52	40	∑ = 544
Nº total de respuestas mensuales realizadas	40	42	62	36	29	39	52	34	61	61	52	40	∑ = 548
Cálculo	100	100	100	100	100	97,44	98,08	97,06	98,36	100	100	100	99,27



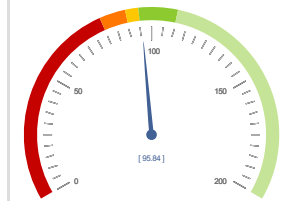
99,27
100,00

3

Entrega al usuario en la sala de investigación del 100% de los documentos solicitados en el plazo máximo de 20 minutos

(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

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2015
Nº de solicitudes mensuales de documentos entregados a consulta en el plazo comprometido inferior o igual a 20 minutos	215	344	442	325	334	365	205	226	433	368	530	358	∑ = 4.145
Nº mensual de solicitudes de documentos	231	359	449	343	345	390	206	238	447	412	538	367	∑ = 4.325
Cálculo	93,07	95,82	98,44	94,75	96,81	93,59	99,51	94,96	96,87	89,32	98,51	97,55	95,84



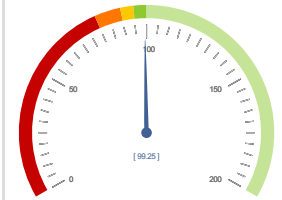
95,84
100,00

4

Entrega del 100% de las reproducciones de documentos en el plazo máximo de 30 días, si la petición no supera las 100 imágenes

(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.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2015
Nº de solicitudes mensuales de reproducciones documentos entregados en el plazo igual o inferior a 30 días	76	116	13	31	56	38	67	29	107	41	32	55	$\Sigma = 661$
Nº mensual de solicitudes de reproducciones de documentos	77	117	13	31	56	38	68	29	108	41	32	56	$\Sigma = 666$
Cálculo	98,70	99,15	100	100	100	100	98,53	100	99,07	100	100	98,21	99,25



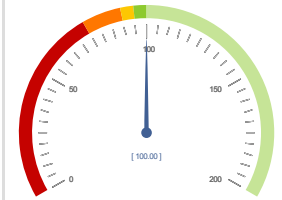
99,25
100,00

5

Entrega del 100% de las copias auténticas o certificaciones de documentos conservados en el Archivo en el plazo de 15 días

(Nº de solicitudes mensuales de copias auténticas o certificaciones entregadas en el plazo comprometido inferior o igual 15 días/ N° mensual de solicitudes de copias auténticas o certificaciones entregadas) x 100 = 100

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2015
Nº de solicitudes mensuales de copias auténticas o certificaciones entregadas en el plazo comprometido inferior o igual 15 días	3	0	2	0	2	2	3	2	1	3	1	3	Σ = 22
Nº mensual de solicitudes de copias auténticas o certificaciones entregadas	3	0	2	0	2	2	3	2	1	3	1	3	Σ = 22
Cálculo	100		100		100	100	100	100	100	100	100	100	100



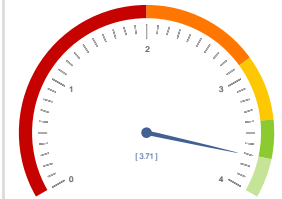
100
100

6

Obtención en las encuestas sobre el uso de la sala de investigación de una media de satisfacción del usuario de 3,6 sobre 4

Media anual de la satisfacción del usuario de sala de investigación en las encuestas $\geq 3,6$ sobre 4

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2015
Media anual de la satisfacción del usuario de sala de investigación en las encuestas	4		3,81			4	2,78	3,88	3,55	3,93			$\bar{x} = 3,71$
Cálculo	4		3,81			4	2,78	3,88	3,55	3,93			3,71



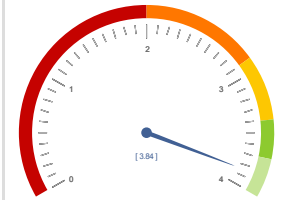
3,71
3,60

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

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2015
Media anual de la satisfacción del usuario de actividades culturales en las encuestas	3.65	3.79	3.86	3.87	3.3	3.89	4		3.97	4	3.97	3.98	$\bar{x} = 3,84$
Cálculo	3,65	3,79	3,86	3,87	3,30	3,89	4		3,97	4	3,97	3,98	3,84



3,84
3,60

Nº de compromisos listados: 7