








COMUNIDAD AUTONOMA DE MURCIA   / CONSEJERIA EDUCACION Y CULTURA   / DIRECCION GENERAL DE BIENES CULTURALES    
 / DIRECTOR ARCHIVO GENERAL DE LA REGION DE MURCIA 

2011-003-1 Carta de Servicios del Archivo Gneral de la Región de Murcia (ACTUALIZADA BORM 10-08-18) ▾

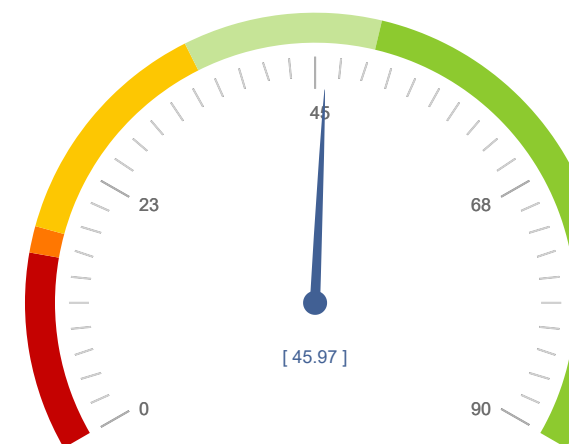
2011-003-1 Carta de Servicios del Archivo Gneral de la Región de Murcia (ACTUALIZADA BORM 10-08-18) - a2019

### Código

1. Incorporación anual de 35.000 registros al catálogo en línea del Archivo General.

#### Nº de registros incorporados anualmente al catálogo en línea > = 35000

|  | E     | F     | M     | A     | M     | J     | J     | A     | S     | O     | N     | D     | 2019      |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------|
| Nº de registros incorporados anualmente al catálogo en línea > | 7.565 | 2.359 | 3.845 | 5.964 | 7.681 | 2.442 | 4.23  | 1.638 | 2.979 | 3.529 | 2.361 | 1.376 | Σ = 45,97 |
| <b>Meta parcial</b>  | 3     | 5,83  | 8,75  | 11,67 | 14,58 | 17,50 | 20,42 | 23,33 | 26,25 | 29,17 | 32,08 | 35,00 |           |
| <b>Sumatorio parcial</b>                                       | 7,57  | 9,92  | 13,77 | 19,73 | 27,41 | 29,86 | 34,09 | 35,72 | 38,70 | 42,23 | 44,59 | 45,97 |           |



45,97  
35,00

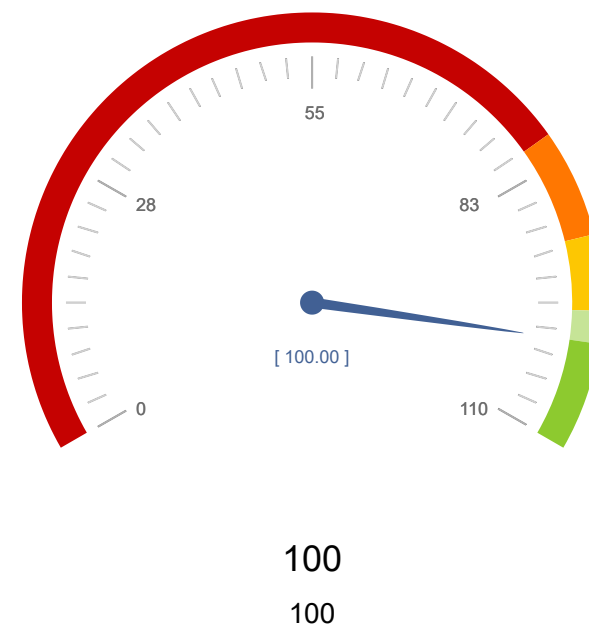
Nº de compromisos listados: 7

**Código**

2. Respuesta al 100% de las consultas de los usuarios, en el plazo máximo de 9 días desde su recepción en el Archivo.

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

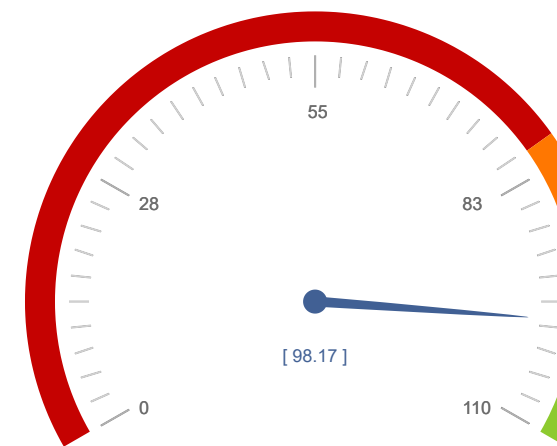
|  | E   | F   | M   | A   | M   | J   | J   | A   | S   | O   | N   | D   | 2019           |
|--|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----------------|
| Nº de respuestas mensuales a las consultas realizadas en el plazo comprometido | 48  | 26  | 60  | 51  | 50  | 32  | 31  | 20  | 41  | 46  | 47  | 24  | $\Sigma = 476$ |
| Nº total de respuestas mensuales realizadas                                    | 48  | 26  | 60  | 51  | 50  | 32  | 31  | 20  | 41  | 46  | 47  | 24  | $\Sigma = 476$ |
| <b>Cálculo</b>   | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100            |



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     | 2019             |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------------------|
| Nº de solicitudes mensuales de documentos entregados a consulta en el plazo comprometido inferior o igual a 20 minutos | 653   | 613   | 730   | 574   | 598   | 394   | 403   | 332   | 292   | 564   | 541   | 405   | $\Sigma = 6.099$ |
| Nº mensual de solicitudes de documentos  | 671   | 615   | 743   | 591   | 607   | 413   | 407   | 333   | 295   | 570   | 543   | 425   | $\Sigma = 6.213$ |
| <b>Cálculo</b>   | 97,32 | 99,67 | 98,25 | 97,12 | 98,52 | 95,40 | 99,02 | 99,70 | 98,98 | 98,95 | 99,63 | 95,29 | 98,17            |



98,17  
100,00

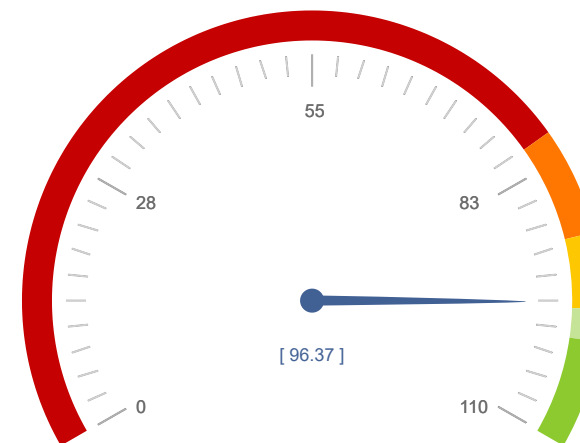
**Nº de compromisos listados: 7**

**Código**

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   | 2019    |
|--|-----|-----|-----|-----|-----|-------|-----|-------|-----|-------|-----|-----|---------|
| Nº de solicitudes mensuales de reproducciones documentos entregados en el plazo igual o inferior a 30 días | 30  | 20  | 33  | 30  | 24  | 16    | 12  | 10    | 13  | 14    | 23  | 14  | ∑ = 239 |
| Nº mensual de solicitudes de reproducciones de documentos  | 30  | 20  | 33  | 30  | 24  | 18    | 12  | 14    | 13  | 17    | 23  | 14  | ∑ = 248 |
| <b>Cálculo</b>   | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 88,89 | 100 | 71,43 | 100 | 82,35 | 100 | 100 | 96,37   |

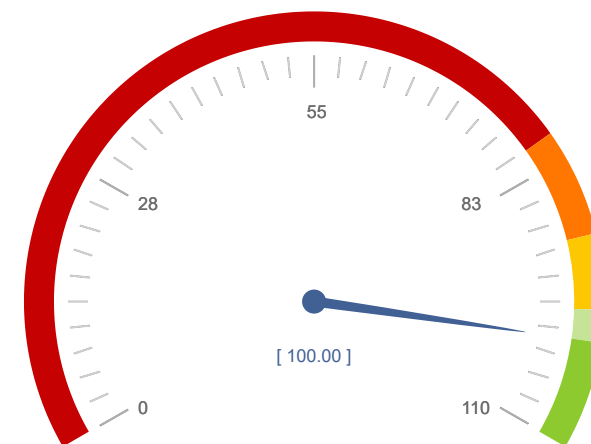


96,37  
100,00

5. Entrega del 100% de las copias auténticas o certificaciones de documentos conservados en el Archivo en el plazo de 10 días.

**(Nº de solicitudes mensuales de copias auténticas o certificaciones entregadas en el plazo comprometido inferior o igual 10 días / Nº mensual de solicitudes de copias auténticas o certificaciones entregadas) X 100 = 100**

|   | E   | F | M   | A   | M   | J   | J   | A | S | O   | N   | D   | 2019          |
|---|-----|---|-----|-----|-----|-----|-----|---|---|-----|-----|-----|---------------|
| Nº de solicitudes mensuales de copias auténticas o certificaciones entregadas en el plazo comprometido inferior o igual 10 días | 1   | 0 | 11  | 5   | 4   | 5   | 1   | 0 | 0 | 1   | 3   | 2   | $\Sigma = 33$ |
| Nº mensual de solicitudes de copias auténticas o certificaciones entregadas   | 1   | 0 | 11  | 5   | 4   | 5   | 1   | 0 | 0 | 1   | 3   | 2   | $\Sigma = 33$ |
| <b>Cálculo</b>  | 100 |   | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |   |   | 100 | 100 | 100 | 100           |



100  
100

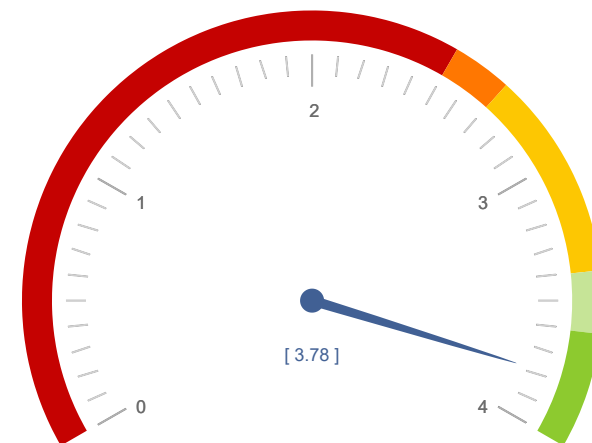
**Nº de compromisos listados: 7**

**Código**

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 > = 3,6**

|  | E    | F    | M    | A | M    | J    | J    | A | S    | O    | N    | D    | 2019             |
|--|------|------|------|---|------|------|------|---|------|------|------|------|------------------|
| Media anual de la satisfacción del usuario de sala de investigación en las encuestas > | 3.82 | 3.85 | 3.67 | 4 | 3.79 | 3.25 | 3.75 | 4 | 3.9  | 3.83 | 3.79 | 3.75 | $\bar{x} = 3,78$ |
| <b>Cálculo</b>   | 3,82 | 3,85 | 3,67 | 4 | 3,79 | 3,25 | 3,75 | 4 | 3,90 | 3,83 | 3,79 | 3,75 | 3,78             |



3,78

3,60

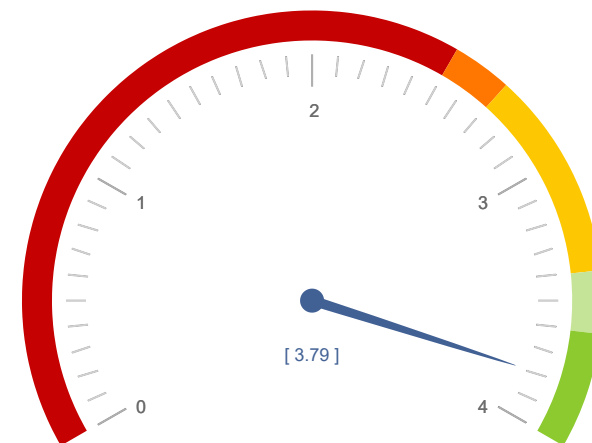
**Nº de compromisos listados: 7**

**Código**

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**

|   | E    | F    | M    | A    | M    | J    | J    | A    | S    | O    | N    | D    | 2019             |
|---|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------------------|
| Media anual de la satisfacción del usuario de actividades culturales en las encuestas > | 3,79 | 3,97 | 3,54 | 3,78 | 3,88 | 3,78 | 3,65 | 3,94 | 3,79 | 3,75 | 3,76 | 3,9  | $\bar{x} = 3,79$ |
| <b>Cálculo</b>  | 3,79 | 3,97 | 3,54 | 3,78 | 3,88 | 3,78 | 3,65 | 3,94 | 3,79 | 3,75 | 3,76 | 3,90 | 3,79             |



3,79

3,60

**Nº de compromisos listados: 7**