



Región de Murcia

SUPUESTOS PRÁCTICOS

**CUERPO SUPERIOR FACULTATIVO,
OPCIÓN ARCHIVO, DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA REGIONAL**

PROMOCIÓN INTERNA

EJERCICIO ÚNICO. SEGUNDA PARTE

27 de marzo de 2023

ORDEN DE 5 DE NOVIEMBRE DE 2021, POR LA QUE SE CONVOCAN PRUEBAS SELECTIVAS PARA CUBRIR 2 PLAZAS DEL CUERPO SUPERIOR FACULTATIVO, OPCIÓN ARCHIVO, DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA REGIONAL (CÓDIGO AFX03P20-2)

Los supuestos prácticos seleccionados al azar han sido los de los números: 1, 2 y 3

Apellidos y nombre: _____

SUPUESTO PRÁCTICO Nº 1

Apellidos y nombre: _____

La opositora es archivera del Cuerpo Superior Facultativo en el Archivo General de la Región de Murcia (AGRM) y esta semana, en su jornada laboral, ha tenido que resolver las siguientes tareas:

1.	<p>Desde la Inspección General de Servicios se solicita al Archivo que actualice su Carta de Servicios. Las opositoras tienen que elaborar un informe de actualización y mejora de la Carta de Servicios. Cuentan como base con la última versión de la Carta de Servicios del AGRM (BORM de 10/08/2018) y el informe del Sistema Integrado de Control de Indicadores de la CARM correspondiente al año 2022.</p> <p>(Esta pregunta se valorará con hasta un máximo de 4 puntos sobre 10)</p>
2.	<p>La Dirección del AGRM solicita a la archivera que destaque los mayores logros en el año 2022 en relación con los indicadores de la Carta de Servicios. Realice un análisis comparativo con los resultados de los años 2020 y 2021 del Sistema Integrado de Control de Indicadores de la CARM.</p> <p>(Esta pregunta se valorará con hasta un máximo de 2 puntos sobre 10)</p>
3.	<p>Con los medios que cuenta el Archivo General, ¿cómo difundiría estos resultados de la carta de servicios?</p> <p>(Esta pregunta se valorará con hasta un máximo de 1 punto sobre 10)</p>
4.	<p>La coordinadora del proyecto Carmesí en el AGRM solicita a la archivera que transcriba el texto del documento que se ofrece en anexo, con el fin de incorporar la transcripción a la web del proyecto Carmesí. Para la prueba sólo se pide transcribir las 4 primeras líneas, hasta la palabra "vendida".</p> <p>Se pide además indicar el tipo de letra y el tipo documental (diplomática). Coméntese el símbolo que aparece arriba, a la izquierda.</p> <p>(Esta pregunta se valorará con hasta un máximo de 3 puntos sobre 10)</p>

SUPUESTO PRÁCTICO Nº 2

Apellidos y nombre: _____

La opositora es archivera del Cuerpo Superior Facultativo en el Archivo General de la Región de Murcia (AGRM) y esta semana, en su jornada laboral, ha tenido que resolver las siguientes tareas:

1.	<p>Realizar la transcripción del documento que se anexa.</p> <p>(Esta pregunta se valorará con hasta un máximo de 4 puntos sobre 10)</p>
----	---

2.	<p>Desde la Secretaría General de la Consejería de Educación, Formación Profesional y Empleo, te comunican que han localizado 20 cajas de mudanza de grandes dimensiones y 10 cajas pequeñas de fotografías con la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none">- 3 cajas de Nóminas (1991-2014).- 17 cajas de Documentos contables (1991) que se encuentran clasificados en 15 carpetas A-Z.- 10 cajas de Personal (1982-2007) donde la documentación está en carpetas colgantes y donde las bajas están separadas del expediente personal.- 10 cajas pequeñas con fotografías de actos oficiales (1982-1990) <p>Teniendo en cuenta los procedimientos establecidos por el Archivo General de la Región de Murcia:</p> <ol style="list-style-type: none">1. ¿Cómo organizaría la documentación?2. ¿Qué procedimiento de transferencia llevaría a cabo?3. ¿Cómo valorarías la documentación? <p>(Esta pregunta se valorará con hasta un máximo de 6 puntos sobre 10)</p>
----	--

SUPUESTO PRÁCTICO Nº 3

Apellidos y nombre: _____

La opositora debe preparar una exposición temporal en la sala de exposiciones del Archivo General de la Región de Murcia, sobre el tema “La historia de la región de Murcia, a partir de sus documentos de archivo”. Dentro de su proyecto expositivo, debe desarrollar las siguientes cuestiones:

(Cada apartado se valorará con un máximo de 2 puntos sobre 10)

1.	Justificación del tema y enfoque del discurso expositivo.
----	---

2.	Objetivos principales a conseguir con esta exposición.
----	--

3.	Estructuración de la exposición (diferentes espacios temáticos en los que se estructurará y breve desarrollo de cada uno).
----	--

4.	Documentos emblemáticos que compondrán el eje expositivo de la muestra.
----	---

5.	Sistemas de manipulación, traslado y conservación de los documentos (preparación de los documentos, condiciones medioambientales, embalajes, seguros, trámites administrativos, etc.).
----	--

ANEXO



Consejería de Turismo y Cultura

Carta de Servicios



Archivo General de la Región de Murcia

© Región de Murcia.
Murcia, 2018

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 Turismo y Cultura, 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.

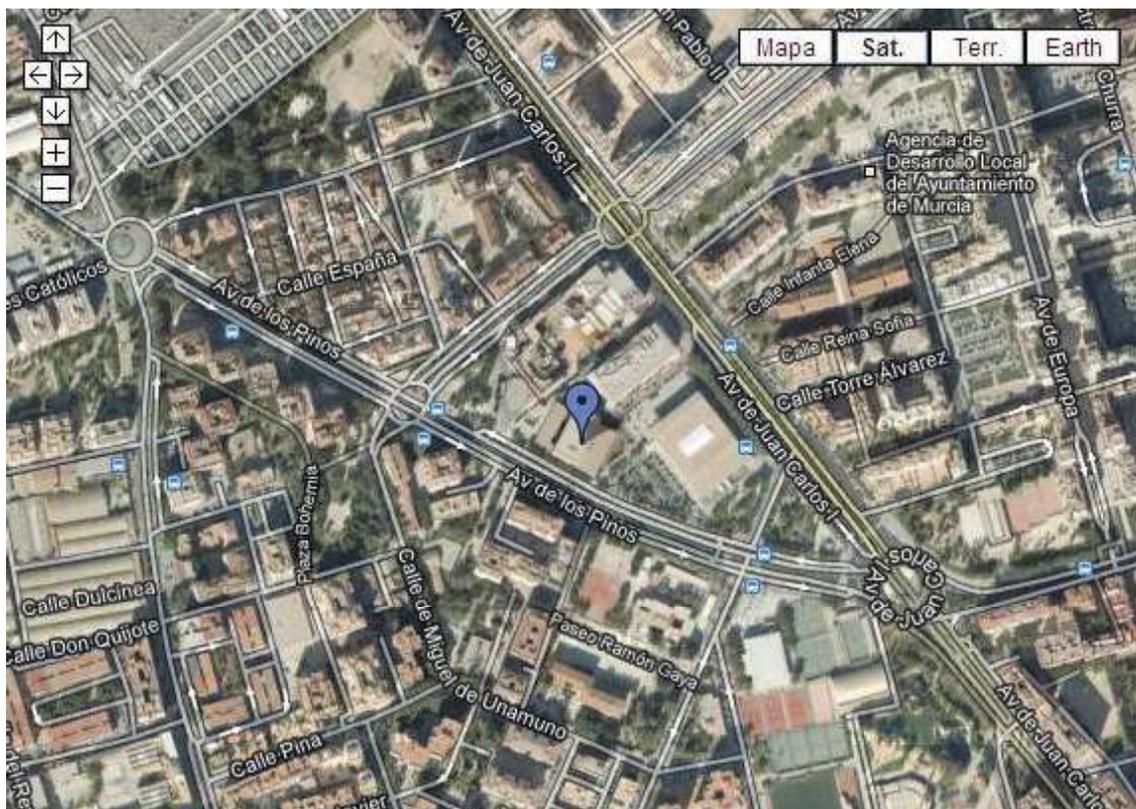
Teléfono: 968 368 667

Consejería: CONSEJERÍA DE TURISMO Y CULTURA.

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: 968 368 610

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), 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:

	Compromiso	Indicador
1	<i>Incorporación anual de 35.000 registros al catálogo en línea del Archivo General.</i>	<i>Nº de registros incorporados anualmente al catálogo en línea > = 35000</i>
2	<i>Respuesta al 100% de las consultas de los usuarios, en el plazo máximo de 9 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>
3	<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>
4	<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 de documentos entregados en el plazo igual o inferior a 30 días / Nº mensual de solicitudes de reproducciones de documentos) X 100 = 100.</i>
5	<i>Entrega del 100% de las copias auténticas o certificaciones de documentos conservados en el Archivo en el plazo de 10 días.</i>	<i>(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</i>

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

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 $\geq 3,6$ sobre 4

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Además de los enumerados en el artículo 53 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, 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).

-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 nº 290, de 18 de diciembre 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 Intimidad 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 de la Directora 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 20:00 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>.

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

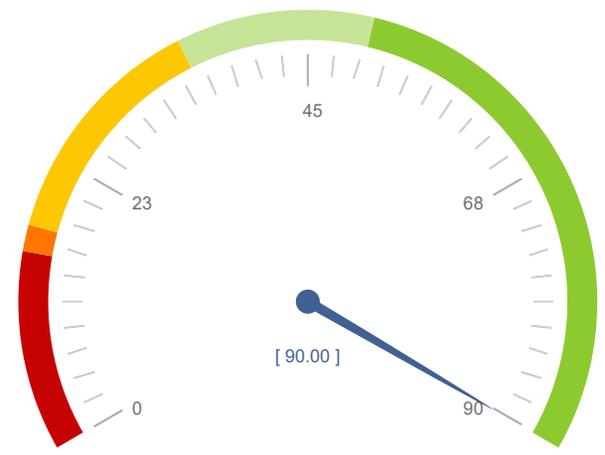
2011-003-1 Carta de Servicios del Archivo General de la Región de Murcia (ACTUALIZADA BORM 10-08-18) - a2022

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	2022
Nº de registros incorporados anualmente al catálogo en línea >	6.158	4.595	6.485	10.83	14.51	30.48	2.743	1.838	5.282	18.307	4.575	3.373	Σ = 109,19
Meta parcial	3	5,83	8,75	11,67	14,58	17,50	20,42	23,33	26,25	29,17	32,08	35,00	
Sumatorio parcial	6,16	10,75	17,24	28,07	42,59	73,07	75,82	77,65	82,94	101,24	105,82	109,19	

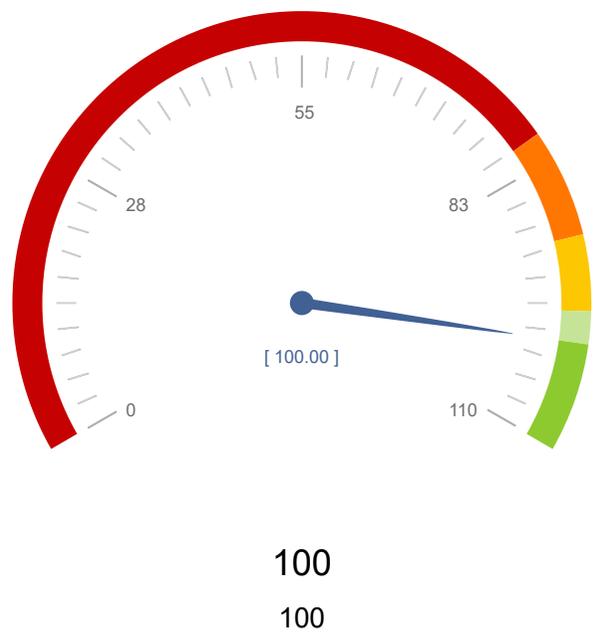


109,19
35,00

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

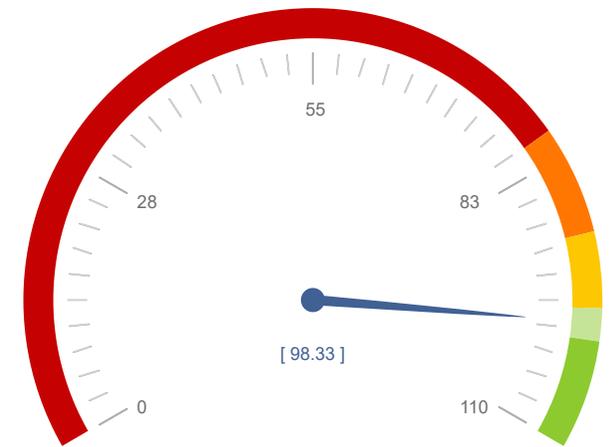
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2022
Nº de respuestas mensuales a las consultas realizadas en el plazo comprometido	94	82	103	62	78	68	81	58	111	132	78	45	$\Sigma = 992$
Nº total de respuestas mensuales realizadas	94	82	103	62	78	68	81	58	111	132	78	45	$\Sigma = 992$
Cálculo	100	100	100	100	100	100	100	100	100	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	2022
Nº de solicitudes mensuales de documentos entregados a consulta en el plazo comprometido inferior o igual a 20 minutos	213	324	375	294	368	368	342	243	272	329	310	262	∑ = 3.700
Nº mensual de solicitudes de documentos	218	328	382	294	369	369	347	246	274	337	318	281	∑ = 3.763
Cálculo	97,71	98,78	98,17	100	99,73	99,73	98,56	98,78	99,27	97,63	97,48	93,24	98,33

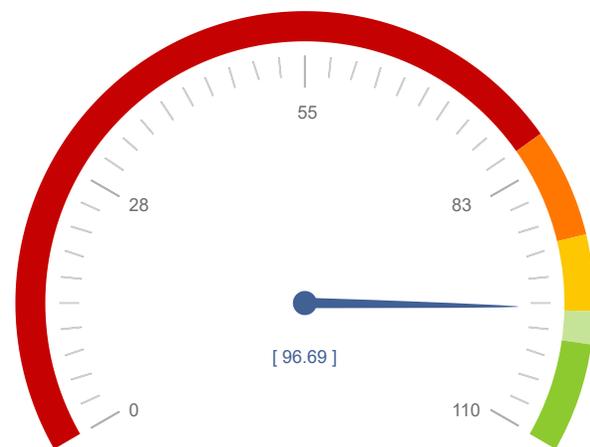


98,33
100,00

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	2022
Nº de solicitudes mensuales de reproducciones documentos entregados en el plazo igual o inferior a 30 días	42	48	46	43	31	23	30	36	28	31	25	26	$\Sigma = 409$
Nº mensual de solicitudes de reproducciones de documentos	42	48	46	43	31	23	30	36	33	36	29	26	$\Sigma = 423$
Cálculo	100	100	100	100	100	100	100	100	84,85	86,11	86,21	100	96,69

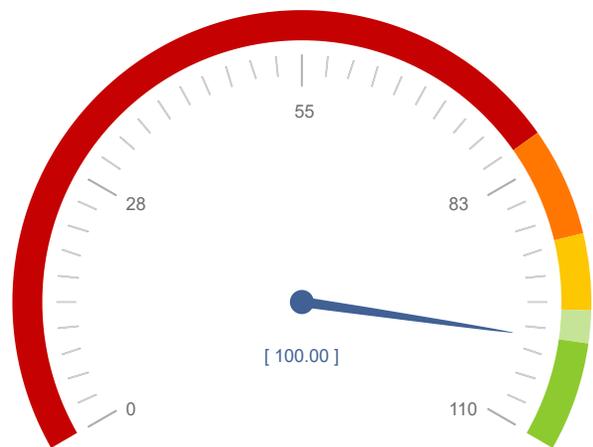


96,69
100,00

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	2022
Nº de solicitudes mensuales de copias auténticas o certificaciones entregadas en el plazo comprometido inferior o igual 10 días	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="3"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="0"/>	Σ = 8
Nº mensual de solicitudes de copias auténticas o certificaciones entregadas	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="3"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="0"/>	Σ = 8
Cálculo		100				100			100	100	100		100

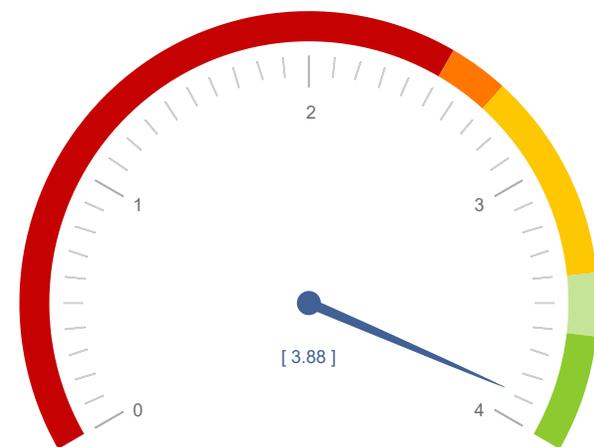


100
100

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 > = 3,6

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2022
Media anual de la satisfacción del usuario de sala de investigación en las encuestas >	4	3,84	4	4	3,6	3,97	3,82	3,86	3,96	4	3,79	3,78	$\bar{x} = 3,89$
Cálculo	4	3,84	4	4	3,60	3,97	3,82	3,86	3,96	4	3,79	3,78	3,89



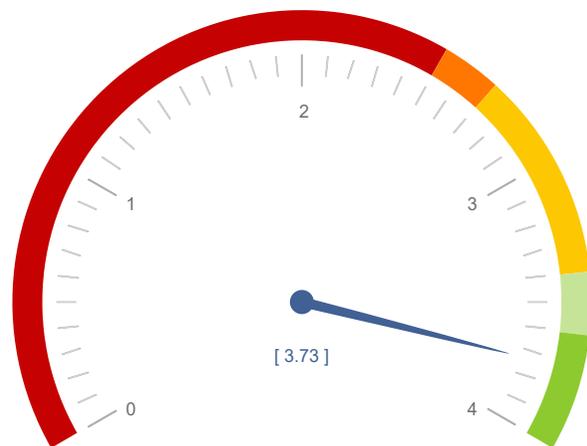
3,89

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

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2022
Media anual de la satisfacción del usuario de actividades culturales en las encuestas >	3	3,86	3,85	3,89	3,74	3,68	3,46	3,94	3,92	3,95	3,84	3,64	$\bar{x} = 3,73$
Cálculo	3	3,86	3,85	3,89	3,74	3,68	3,46	3,94	3,92	3,95	3,84	3,64	3,73



3,73
3,60

Código

Nº de compromisos listados: 7

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

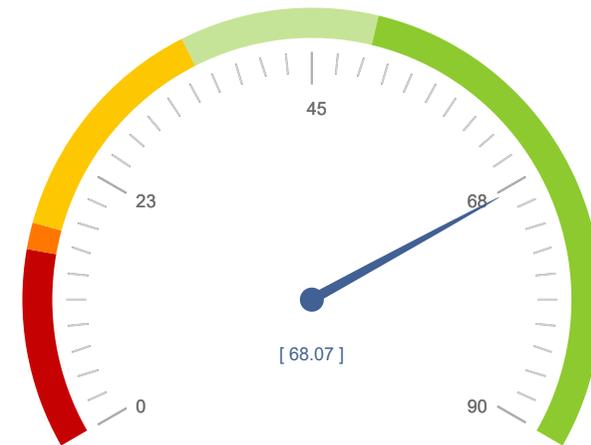
2011-003-1 Carta de Servicios del Archivo Gneral de la Región de Murcia (ACTUALIZADA BORM 10-08-18) - a2021

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	2021
Nº de registros incorporados anualmente al catálogo en línea >	3.862	11.288	11.451	7.826	8.313	7.198	5.917	2.823	2.734	1.443	2.992	2.226	Σ = 68,07
Meta parcial	3	5,83	8,75	11,67	14,58	17,50	20,42	23,33	26,25	29,17	32,08	35,00	
Sumatorio parcial	3,86	15,15	26,60	34,43	42,74	49,94	55,86	58,68	61,41	62,86	65,85	68,07	

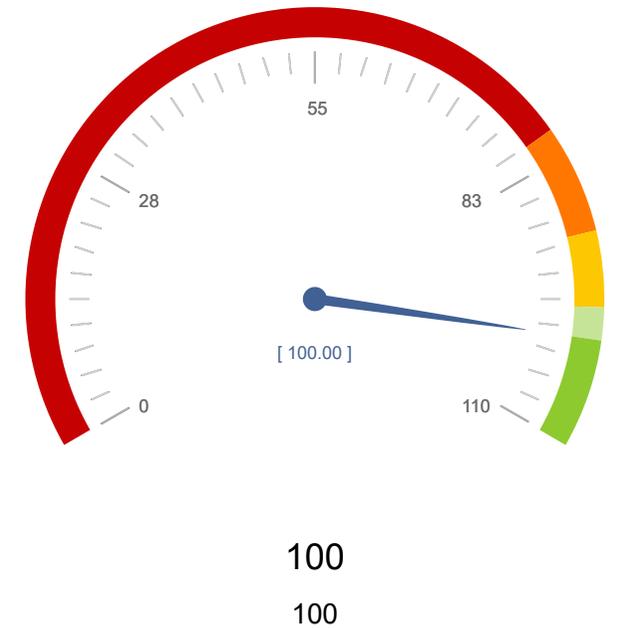


68,07
35,00

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

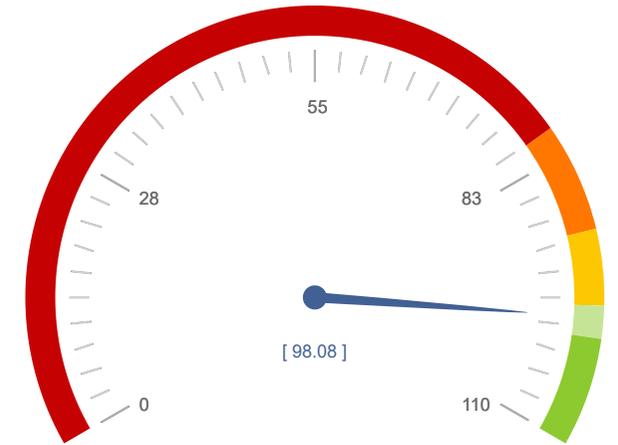
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2021
Nº de respuestas mensuales a las consultas realizadas en el plazo comprometido	95	100	116	113	103	90	77	59	91	79	109	48	$\Sigma = 1.080$
Nº total de respuestas mensuales realizadas	95	100	116	113	103	90	77	59	91	79	109	48	$\Sigma = 1.080$
Cálculo	100	100	100	100	100	100	100	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 / N° mensual de solicitudes de documentos) X 100 = 100

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2021
Nº de solicitudes mensuales de documentos entregados a consulta en el plazo comprometido inferior o igual a 20 minutos	260	294	375	365	400	311	315	268	246	290	267	241	$\Sigma = 3.632$
Nº mensual de solicitudes de documentos	268	295	393	370	408	317	317	272	249	298	275	241	$\Sigma = 3.703$
Cálculo	97,01	99,66	95,42	98,65	98,04	98,11	99,37	98,53	98,80	97,32	97,09	100	98,08



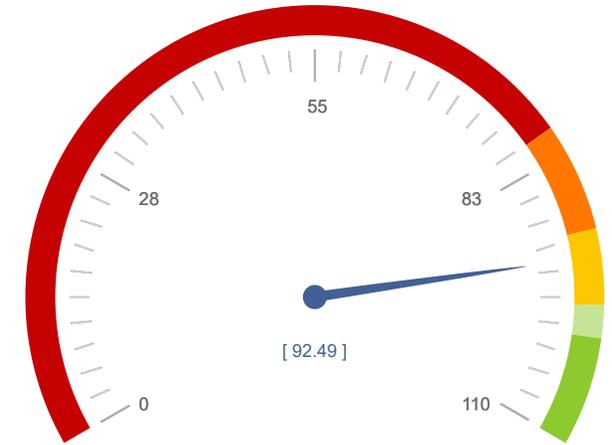
98,08

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 / N° mensual de solicitudes de reproducciones de documentos) X 100 = 100.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2021
Nº de solicitudes mensuales de reproducciones documentos entregados en el plazo igual o inferior a 30 días	25	31	31	44	33	35	25	44	29	22	42	33	Σ = 394
Nº mensual de solicitudes de reproducciones de documentos	25	41	42	48	37	37	25	45	29	22	42	33	Σ = 426
Cálculo	100	75,61	73,81	91,67	89,19	94,59	100	97,78	100	100	100	100	92,49



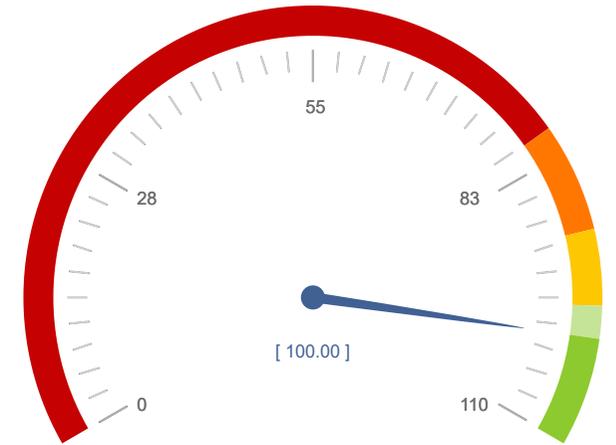
92,49

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	2021
Nº de solicitudes mensuales de copias auténticas o certificaciones entregadas en el plazo comprometido inferior o igual 10 días	1	1	1	1	0	3	0	0	1	1	0	2	$\Sigma = 11$
Nº mensual de solicitudes de copias auténticas o certificaciones entregadas	1	1	1	1	0	3	0	0	1	1	0	2	$\Sigma = 11$
Cálculo	100	100	100	100		100			100	100		100	100

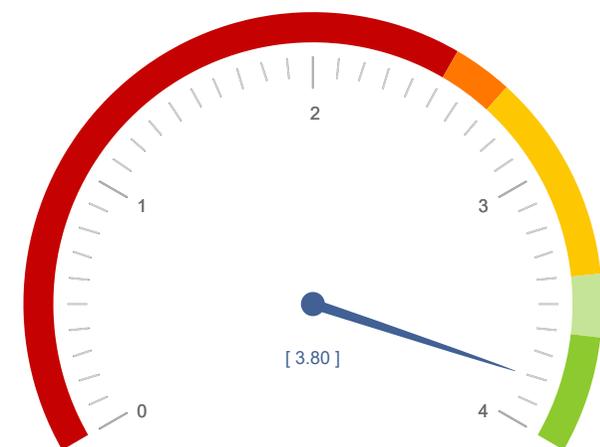


100
100

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 > = 3,6

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2021
Media anual de la satisfacción del usuario de sala de investigación en las encuestas >	3.82	3.83	3.75	3.43	4	3.8	3.52	3.93	3.85	3.83	3.95	3.92	$\bar{x} = 3,80$
Cálculo	3,82	3,83	3,75	3,43	4	3,80	3,52	3,93	3,85	3,83	3,95	3,92	3,80

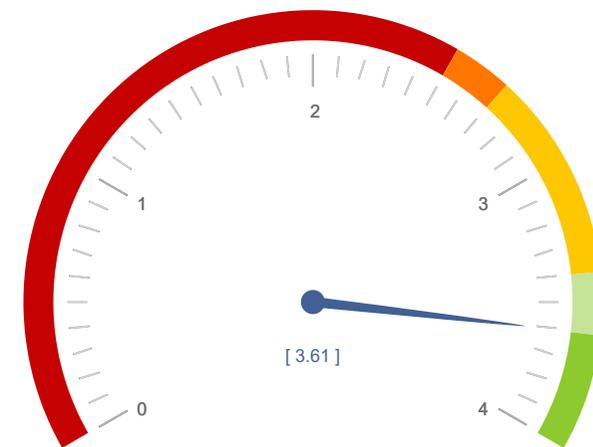


3,80
3,60

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

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2021
Media anual de la satisfacción del usuario de actividades culturales en las encuestas >		3.63	3.53	4	3.53	3.52	3.4	3.35	3.6	3.81	3.76	3.54	$\bar{x} = 3,61$
Cálculo		3,63	3,53	4	3,53	3,52	3,40	3,35	3,60	3,81	3,76	3,54	3,61



3,61
3,60

Nº de compromisos listados: 7



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) ▾

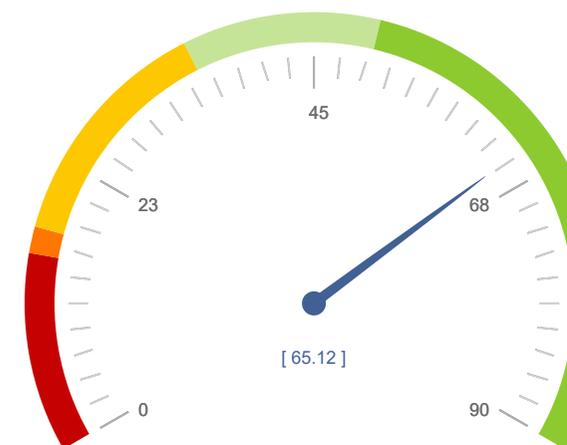
2011-003-1 Carta de Servicios del Archivo Gneral de la Región de Murcia (ACTUALIZADA BORM 10-08-18) - a2020

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	2020
Nº de registros incorporados anualmente al catálogo en línea >	5.106	5.985	2.034	0.398	1.011	5.326	1.46	0.42	15.03	15.99	8.912	3.434	Σ = 65,12
Meta parcial	3	5,83	8,75	11,67	14,58	17,50	20,42	23,33	26,25	29,17	32,08	35,00	
Sumatorio parcial	5,11	11,09	13,13	13,52	14,53	19,86	21,32	21,74	36,78	52,77	61,68	65,12	



65,12
35,00

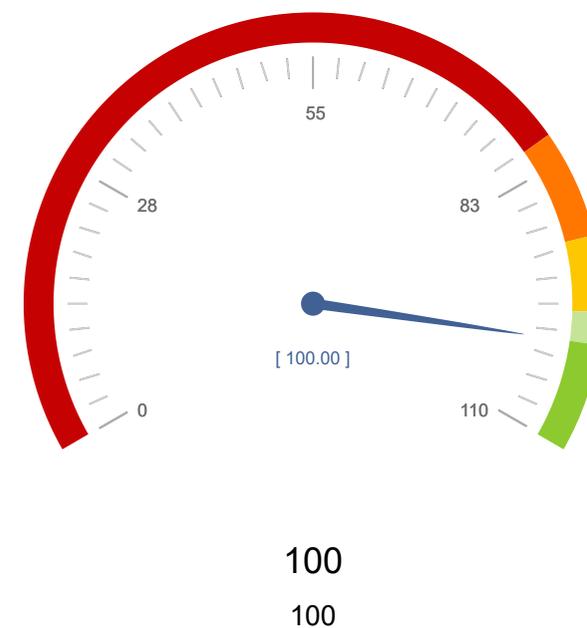
Nº de compromisos listados: 7

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

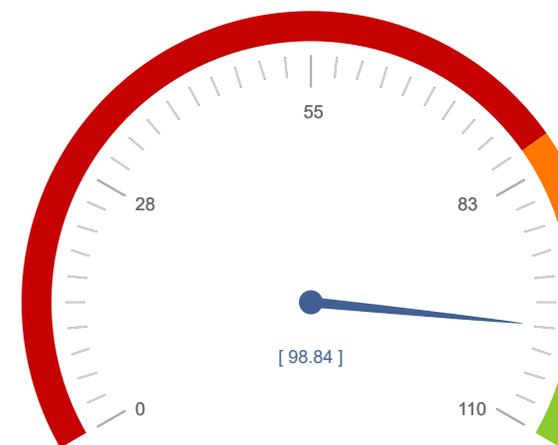
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2020
Nº de respuestas mensuales a las consultas realizadas en el plazo comprometido	33	41	26	23	63	84	67	37	39	69	77	54	$\Sigma = 613$
Nº total de respuestas mensuales realizadas	33	41	26	23	63	84	67	37	39	69	77	54	$\Sigma = 613$
Cálculo	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	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	2020
Nº de solicitudes mensuales de documentos entregados a consulta en el plazo comprometido inferior o igual a 20 minutos	491	455	377	0	0	312	331	432	380	396	314	254	$\Sigma = 3.742$
Nº mensual de solicitudes de documentos	496	462	377	0	0	314	335	435	388	403	318	258	$\Sigma = 3.786$
Cálculo	98,99	98,48	100			99,36	98,81	99,31	97,94	98,26	98,74	98,45	98,84



98,84
100,00

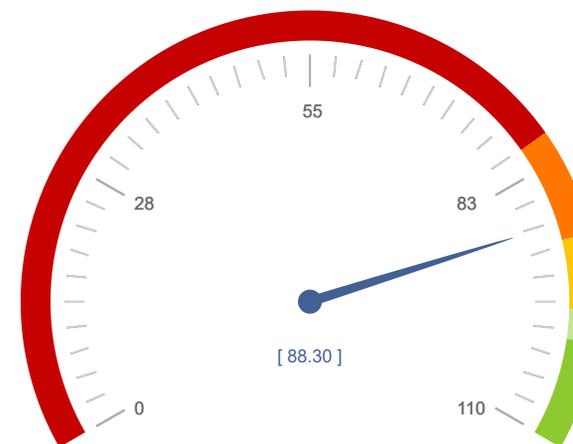
Nº de compromisos listados: 7

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	2020
Nº de solicitudes mensuales de reproducciones documentos entregados en el plazo igual o inferior a 30 días	20	34	5		30	34	3	17	21	30	18	22	Σ = 234
Nº mensual de solicitudes de reproducciones de documentos	20	34	9		30	34	21	24	21	30	18	24	Σ = 265
Cálculo	100	100	55,56		100	100	14,29	70,83	100	100	100	91,67	88,30

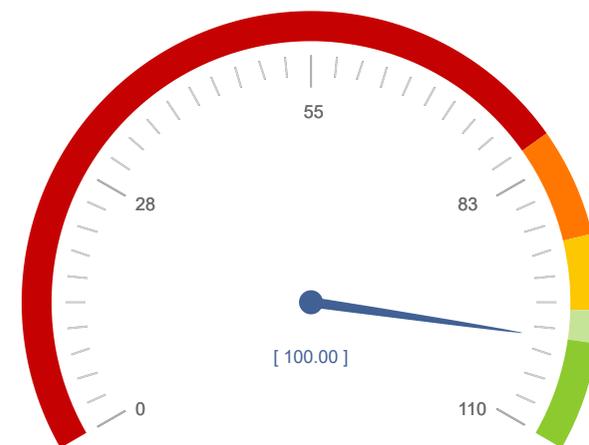


88,30
100,00

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	2020
Nº de solicitudes mensuales de copias auténticas o certificaciones entregadas en el plazo comprometido inferior o igual 10 días	2	2	0	0	0	1	0	0	2	1	1	2	$\Sigma = 11$
Nº mensual de solicitudes de copias auténticas o certificaciones entregadas	2	2	0	0	0	1	0	0	2	1	1	2	$\Sigma = 11$
Cálculo	100	100				100			100	100	100	100	100



100
100

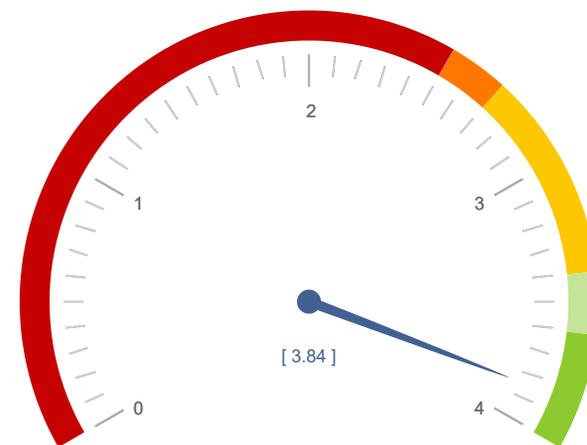
Nº de compromisos listados: 7

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	2020
Media anual de la satisfacción del usuario de sala de investigación en las encuestas >	4	3,88	3,95				3,88	4	3,57	3,83	3,64		$\bar{x} = 3,84$
Cálculo	4	3,88	3,95				3,88	4	3,57	3,83	3,64		3,84



3,84
3,60

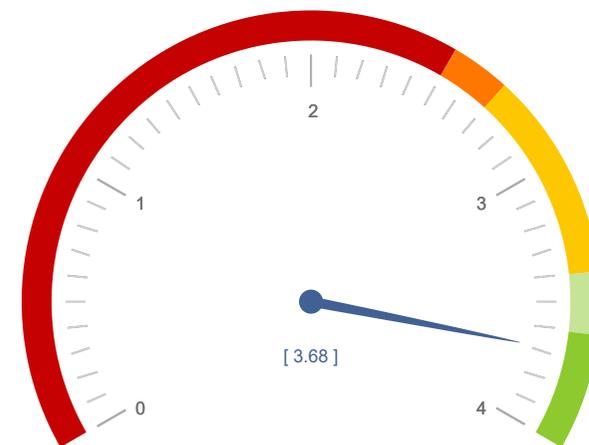
Nº de compromisos listados: 7

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	2020
Media anual de la satisfacción del usuario de actividades culturales en las encuestas >	3,79	3,87									3,55	3,52	$\bar{x} = 3,68$
Cálculo	3,79	3,87									3,55	3,52	3,68



3,68
3,60

Nº de compromisos listados: 7

