

## I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

### 3. OTRAS DISPOSICIONES

#### Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas

**6337 Resolución de 13 de abril de 2009 de la Dirección General de Calidad e Innovación de los Servicios Públicos por la que se aprueba la actualización de la Carta de Servicio del Archivo General de la Región de Murcia y se ordena su publicación en el Boletín Oficial de la Región de Murcia.**

Examinado el expediente instruido por la Inspección General y Calidad de los Servicios a instancia de la Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas, relativo a la propuesta de actualización de la Carta de Servicios del Archivo General de la Región de Murcia aprobada mediante Resolución de fecha 19 de julio de 2007, del Director General de Organización Administrativa e Inspección de Servicios, (BORM n.º 188, de 16 de agosto de 2007) y tramitada de acuerdo con lo dispuesto en la Orden de 6 de marzo de 2003, por la que se dictan instrucciones en relación a la implantación de cartas de servicios en la Administración Pública de la Región de Murcia (BORM n.º 67, de 22 de marzo de 2003).

Visto el preceptivo informe favorable emitido al efecto por la Inspección General y Calidad de los Servicios de fecha 9 de marzo de 2009, de conformidad con lo exigido en los artículos 4, 5, 9, 11 y concordantes de la mencionada Orden de 6 de marzo de 2003.

Sobre la base de las competencias que en materia de calidad e innovación de los servicios atribuye el Decreto 323/2008, de 3 de octubre, del Consejo de Gobierno, por el que se establecen los Órganos Directivos de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas (BORM n.º 232, de 4 de octubre de 2009) a la Dirección General de Calidad e Innovación de los Servicios Públicos, en su artículo octavo y Disposición transitoria Primera y en virtud de lo establecido en los artículos, 6 y 11.1 y 14 de la Orden de 6 de marzo de 2003, 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.

#### **Resuelvo**

**Primero.-** Derogar la Carta de Servicios Carta de Servicios del Archivo General de la Región de Murcia aprobada mediante Resolución de fecha 19 de julio de 2007 y Aprobar la actualización de la Carta de Servicios que se contempla en el Anexo que se adjunta a la presente resolución y que deberá someterse al seguimiento global de la Inspección General sobre los indicadores y cumplimiento de compromisos de calidad declarados, para lo cual se remitirá a la Inspección General en el primer trimestre del año, un informe sobre el grado de cumplimiento en el año anterior de los compromisos asumidos en su carta de servicios, a través de los indicadores asociados, medidas de percepción de la calidad del servicio adoptadas, desviaciones detectadas, causas y medidas correctoras o mejoras emprendidas en su caso, quejas y sugerencias recibidas y medidas adoptadas para su resolución, controles internos y cumplimentación de cuantos datos le sean requeridos al respecto.

**Segundo.-** Ordenar la publicación de esta resolución y del contenido de la Carta de Servicios en el Boletín Oficial de la Región de Murcia y Ordenar su inscripción en el Registro General de Cartas de Servicio con el número CS/01/09.

**Tercero.-** De conformidad con el artículo 12 de la Orden de 6 de marzo de 2003, esta Carta estará visible y a disposición del público en la sede de la Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas y en las unidades que prestan los servicios a que se refiere la Carta.

La Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas, en coordinación con el Servicio de Atención al Ciudadano de la Dirección General de Calidad e Innovación de los Servicios Públicos, implantará cuantas medidas sean precisas para divulgar esta Carta y asegurar su difusión en los sistemas y canales de carácter corporativo que estimen más eficaces.

**Cuarto.-** Cúmplase la anterior resolución y trasládese a la Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas, al Servicio de Atención al Ciudadano, a la Inspección General y Calidad de los Servicios y al Boletín Oficial de la Región de Murcia.

Murcia, 13 de abril de 2009.—El Director General de Calidad e Innovación de los Servicios Públicos, Diego M.<sup>a</sup> Cola Palao.

## ANEXO

### CARTA DE SERVICIOS ARCHIVO GENERAL DE LA REGIÓN DE MURCIA

#### 1 INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

1.2 Ubicación, Contacto, Responsables

1.3 Servicios prestados por el Archivo General de la Región de Murcia

Servicios del Archivo

1.4 Derechos concretos de los ciudadanos en relación con los servicios

1.5 Participación y colaboración de los ciudadanos: quejas, sugerencias y encuestas de satisfacción

1.6 Legislación/ Normativa reguladora

#### 2 COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS

2.1 Objetivos, niveles de calidad que se ofrecen e indicadores

2.2 Garantías

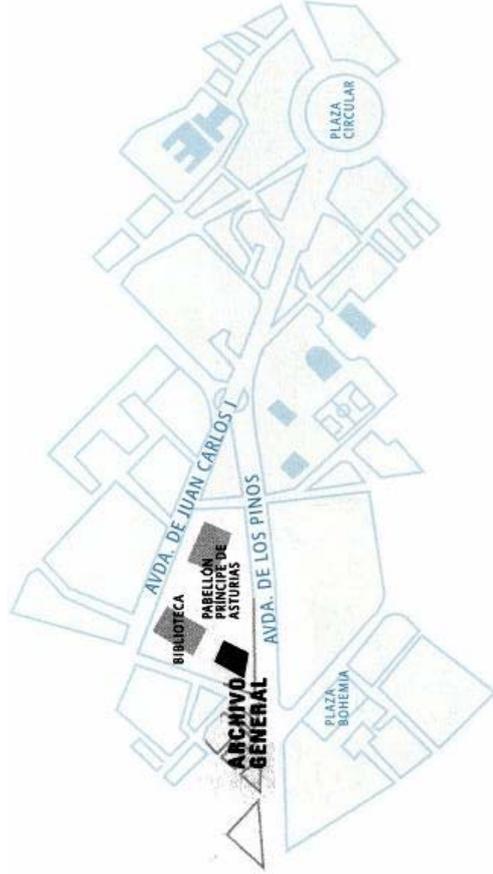
## **1 Información de carácter general y legal**

El Archivo General de la Región de Murcia, dependiente de la Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas de la Consejería de Cultura y Turismo, 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 antecederon.

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.

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.

**1.2 Ubicación, Contacto, Responsables.****ARCHIVO GENERAL DE LA REGIÓN DE MURCIA**

<b>DIRECCIÓN</b>	Archivo General de la Región de Murcia Avda. de los Pinos, 4 30009 Murcia
<b>CONTACTO</b>	Tlf: 968 36 86 10 Fax: 968 36 86 20 Correo electrónico: <a href="mailto:archivo.general@carm.es">archivo.general@carm.es</a>
<b>FORMAS DE ACCESO</b>	Urbanas: Líneas 4 y Rayo 13 y 14 Interurbanas: Línea 29
<b>HORARIO AL PÚBLICO</b>	Lunes a Viernes: 9 - 14 y de 16 - 20 hrs En periodo de vacaciones, sólo mañanas.
<b>DATOS DEL RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS</b>	<b>Francisco Giménez Gracia</b> Director General del Libro, Archivos y Bibliotecas Telf: 968 368668 <a href="mailto:francisco.gimenez2@carm.es">francisco.gimenez2@carm.es</a> <b>Rafael Fresneda Collado</b> Director del Archivo General de la Región de Murcia Telf: 968 368667 <a href="mailto:rafael.fresneda@carm.es">rafael.fresneda@carm.es</a>
<b>PÁGINA WEB</b>	<a href="http://www.carm.es/archivogeneral">http://www.carm.es/archivogeneral</a>
<b>CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	Dirección General de Calidad e Innovación de los Servicios Públicos Avda. Infante D. Juan Manuel, 14, Edif. administrativo Infante, 2ª planta 30011 Murcia Telf: 968 357281 Fax: 968 362621

### **1.3 Servicios prestados por el Archivo General de la Región de Murcia**

#### **Servicios del Archivo**

- Ingreso de fondos documentales de la Administración con una antigüedad superior a 15 años.
- Información a usuarios.
- Consulta de documentos.
- Reproducción de documentos.
- Certificación y compulsas.
- Biblioteca auxiliar de libre acceso.
- Préstamo de documentos a la Administración y para exposiciones.
- Asesoramiento técnico a las distintas administraciones.
- Restauración de documentos en papel.
- Coordinación de cursos de actualización profesional.
- 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.
- Cafetería.

### **1.4 Derechos concretos de los ciudadanos en relación con los servicios**

Además de los enumerados en el artículo 35 de la Ley 30/92, 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.
- Solicitar certificados y compulsas de documentos, de acuerdo a la normativa vigente.
- Disponer de un buzón e impresos para quejas y sugerencias.

### **1.5 Participación y colaboración de los ciudadanos: quejas, sugerencias y encuestas de satisfacción**

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:

- Presencialmente a través del espacio de "Atención al Usuario" donde se encuentran:
  - hojas de reclamaciones y quejas (basadas en el Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero)
  - hojas de sugerencias

- encuestas de satisfacción

Estas se depositan en el correspondiente buzón para así asegurar el anonimato del usuario, cuando así lo desee.

- Por escrito dirigido al Archivo General de la Región de Murcia, Avda. de Los Pinos 4, 30009 Murcia.
- En cualquier oficina de Registro de la Comunidad Autónoma de Murcia, dirigida a la Inspección General de Servicios.
- Por correo electrónico a la dirección que sigue: [archivo.general@carm.es](mailto:archivo.general@carm.es)

La contestación será notificada en el plazo máximo de un mes contado desde el día siguiente a su presentación.

## **1.6 Legislación/Normativa reguladora**

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

- Decreto 81/2005, de 8 de julio, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Educación y Cultura de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.( BORM nº 164, de 19 de julio de 2005)
- Resolución de 8 de febrero de 2008 de la Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas, sobre instrucciones para la consulta y reproducción de documentos del Archivo General de la Región de Murcia.

### **De ámbito Regional:**

- Ley 6/1990, de 11 de abril, de Archivos y Patrimonio Documental de la Región de Murcia.(BORMnº 116, de 22 de mayo de 1990)
- Texto Refundido de la Ley de Tasas, Precios Públicos y Contribuciones Especiales, aprobado por Decreto Legislativo 1/2004, de 9 de julio. BORM nº 298, de 27 de diciembre de 2004)
- .
- Decreto 28/1990 de 10 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Oficina y Atención al Ciudadano (BORM nº 115, de 21 de mayo de 1990)

### **De ámbito Estatal:**

- Ley 16/1985, de 25 de junio del Patrimonio Histórico Español. (BOE nº 155, de 29 de junio de 1985)
- Ley 48/1978, de 7 de octubre, que modifica la Ley 9/1968, de 5 de abril, sobre Secretos Oficiales. (BOE nº 243, de 11 de octubre de 1978)
- 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)
- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano. (BOE nº 55, de 4 de marzo de 1996)
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y la Ley 4/1999 que la modifica. (BOE nº 285, de 27 de noviembre de 1992)
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. (BOE nº 298, de 14 de diciembre de 1999)
- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal. (BOE nº 17, de 19 de enero de 2008)
- Ley 23/2006, de 7 de julio por la que se modifica el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril. (BOE nº 168, de 8 de julio de 2006)

## 2. Compromisos de calidad ofrecidos

### 2.1 Objetivos, niveles de calidad que se ofrecen e indicadores

El Archivo General de la Región de Murcia ofrece sus servicios con los siguientes compromisos de calidad:

OBJETIVOS/ NIVEL DE CALIDAD	INDICADORES	REGISTROS ASOCIADOS	RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO
1 Ingreso de fondos documentales de la Administración con antigüedad superior a 15 años.	- Número de unidades de instalación transferidas en un mes en el Archivo General. - Número de unidades de instalación transferidas en un mes en el Archivo Intermedio.	Registro de transferencias	Técnicos Responsables
2 Respuesta a las consultas presenciales, telefónicas, por correo electrónico, fax, correo ordinario y a través de la página web, en el plazo máximo de 15 días laborales desde su recepción y registro en el Archivo.	- Número de consultas atendidas presencialmente, por teléfono, correo electrónico, fax, correo ordinario y a través de la página web. - Plazo de respuesta para cada consulta.	Base de datos - Consultas	Técnicos Responsables
3 Atención inmediata y personalizada al usuario sobre los fondos y modos de acceso a los documentos del Archivo.	- Número de usuarios que acceden a la sala de consultas. - % de usuarios atendidos en la sala sobre el total de usuarios que acceden a la misma.	Base de datos – Consultas	Técnicos Responsables
4 Entrega de la documentación solicitada en la sala de investigación, que esté contenida en los instrumentos de descripción, en el plazo máximo 20 minutos.	- Número de documentos entregados en la sala de consultas - Plazo de entrega de los documentos (minutos).	Impreso de solicitud de fondos	Archiveros grupo B y Responsables de Sala
5 Entrega de reproducciones de documentos históricos con fines de investigación en el plazo máximo de 15 días hábiles, si la petición no supera las 100 páginas.	- Número de solicitudes de documentos históricos - Número de reproducciones de documentos históricos - Plazo de entrega de los documentos históricos - Promedio de plazo de entrega (días)	Solicitud de reproducción de documentos	Técnico Imagen y Sonido

OBJETIVOS/ NIVEL DE CALIDAD	INDICADORES	REGISTROS ASOCIADOS	RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO
Entrega de copia compulsada o certificación de documentos conservados en el Archivo en el plazo inferior a un mes.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Número de copias compulsadas</li><li>- Número de certificaciones</li><li>- Tiempo transcurrido desde la solicitud de compulsas o certificación hasta la fecha de realización.</li></ul>	Solicitud de certificado	Director del Archivo y Técnico Responsable Archivo Histórico Provincial
Préstamo de documentos a la Administración dentro de los 3 días hábiles siguientes a su solicitud.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Número de préstamos de documentos originales y fotocopias compulsadas del Archivo General de la Región de Murcia a la Administración.</li><li>- Número de préstamos de documentos originales y fotocopias compulsadas del Archivo Intermedio a la Administración.</li><li>- Plazo de entrega de los préstamos solicitados.</li></ul>	Solicitud de préstamo y registro informático	Archiveros grupo A
Asesoramiento, en sus propias sedes, en el plazo de 15 días, a los archivos centrales de las consejerías que lo soliciten.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Número de visitas solicitadas.</li><li>- Número de visitas realizadas a archivos centrales de consejerías para asesoramiento.</li><li>- Plazo transcurrido entre solicitud de la visita y su realización.</li></ul>	Formulario de visitas y registro informático	Archiveros grupo A
Restauración de documentos en soporte papel en el plazo de: Hasta 300 hojas – 1 mes De 301 a 600 hojas – 2 meses + de 600 hojas – 1 año desde la iniciación del expediente de restauración.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Número de documentos restaurados y tiempo empleado en su restauración, según el volumen hojas.</li></ul>	Expediente de restauración	Director del Archivo
Obtener una media de satisfacción de 3 sobre 5 en los Cursos de Actualización Profesional realizados	<ul style="list-style-type: none"><li>- Número de encuestas recibidas.</li><li>- Media de la satisfacción de los asistentes al curso obtenida en los cuestionarios</li></ul>	Encuestas de satisfacción	Coordinadores cursos
Contestación a quejas y sugerencias en un plazo máximo de un mes	<ul style="list-style-type: none"><li>- Número de quejas recibidas</li><li>- Número de sugerencias recibidas</li><li>- Plazo de contestación a quejas y sugerencias.</li></ul>	Registro de quejas Registro de sugerencias	Director del Archivo
Obtener una media de satisfacción del usuario del 3.8. sobre 4	<ul style="list-style-type: none"><li>- Número de encuestas recibidas.</li><li>- 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.</li></ul>	Encuestas de satisfacción del usuario de los distintos servicios del Archivo	Archiveros grupo B

## 2.2 Garantías

El establecimiento de una aplicación informática para la gestión documental y de usuarios, permitirá realizar un control de los compromisos/ objetivos de calidad y sus indicadores. Anualmente se realizará el seguimiento de los mismos y se evaluarán los resultados. El Director del Archivo General se responsabilizará de controlar el cumplimiento de los compromisos/ objetivos de calidad.

En las instalaciones se aplica la normativa de prevención de riesgos laborales garantizando así la seguridad y salud de trabajadores y usuarios.

La Inspección General de Servicios realizará una evaluación anual de los objetivos e indicadores e informará sobre propuestas de actualización y medidas correctoras, en su caso. A tal fin el responsable de la carta de servicios remitirá al órgano competente en materia de calidad de los servicios públicos, en el primer trimestre del año siguiente, un informe sobre el grado de cumplimiento de los objetivos declarados.