**Informe anual 2015 sobre indicadores de compromisos y medidas correctoras de la Carta de Servicios del Archivo General de la Región de Murcia**

Expediente: 2011-003

Entidad:

* COMUNIDAD AUTONOMA DE MURCIA
* DIRECCION GENERAL FUNCION PUBLICA Y CALIDAD DE LOS SERVIC.
* CONSEJERIA HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PUBLICA

http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=36437&IDTIPO=11&RASTRO=c672$m26661

**Informe anual de evaluación de la Carta de Servicios: Basado en los datos de evaluación de la Carta de Servicios**

|  |
| --- |
| **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 | 3.30 | 3.89 | 4 |  | 3.97 | 4 | 3.97 | 3.98 | 3.84 |
| Cálculos | 3.65 | 3.79 | 3.86 | 3.87 | 3.30 | 3.89 | 4 |  | 3.97 | 4 | 3.97 | 3.98 | 3.84 |

|  |
| --- |
| **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 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 |  |  | 3.71 |
| Cálculos | 4 |  | 3.81 |  |  | 4 | 2.78 | 3.88 | 3.55 | 3.93 |  |  | 3.71 |

|  |
| --- |
| **1. Incorporación anual de 20 000 registros al catálogo en línea del Archivo General** |
| **Nº de registros incorporados anualmente al catálogo en línea >= 20000** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **E** | **F** | **M** | **A** | **M** | **J** | **J** | **A** | **S** | **O** | **N** | **D** | **2015** |
| *Nº de registros incorporados anualmente al catálogo en línea* | 6726 | 3675 | 5324 | 3617 | 12126 | 3157 | 8579 | 1911 | 6336 | 6144 | 1806 | 9369 | 68770 |
| Cálculos | 6726 | 3675 | 5324 | 3617 | 12126 | 3157 | 8579 | 1911 | 6336 | 6144 | 1806 | 9369 | 68770 |

|  |
| --- |
| **2. Respuesta al 100% de las consultas de los usuarios, en el plazo máximo de 15 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** | **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 |
| Cálculos | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 97.44 | 98.08 | 97.06 | 98.36 | 100 | 100 | 100 | 99.27 |

|  |
| --- |
| **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 | 4145 |
| *Nº mensual de solicitudes de documentos* | 231 | 359 | 449 | 343 | 345 | 390 | 206 | 238 | 447 | 412 | 538 | 367 | 4325 |
| Cálculos | 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 |

|  |
| --- |
| **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 | 661 |
| *Nº mensual de solicitudes de reproducciones de documentos* | 77 | 117 | 13 | 31 | 56 | 38 | 68 | 29 | 108 | 41 | 32 | 56 | 666 |
| Cálculos | 98.70 | 99.15 | 100 | 100 | 100 | 100 | 98.53 | 100 | 99.07 | 100 | 100 | 98.21 | 99.25 |

|  |
| --- |
| **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 autenticas o certificaciones entregadas en el plazo comprometido inferior o igual 15 días/ Nº mensual de solicitudes de copias autenticas 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 autenticas o certificaciones entregadas en el plazo comprometido inferior o igual 15 días* | 3 |  | 2 |  | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 22 |
| *Nº mensual de solicitudes de copias autenticas o certificaciones entregadas* | 3 |  | 2 |  | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 22 |
| Cálculos | 100 |  | 100 |  | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

**Resumen: Acciones correspondientes al Plan de Mejora de la Cartas de Servicios código 2011-003**

ACCIÓN 1

CÓDIGO (ESTRUCTURA) + AÑO+ 001 DESCRIPCIÓN, (QUIEN PROMUEVE) (QUIEN ES EL RESPONSABLE) (A QUE AFECTA) (CUAL ES EL ALCANCE DE ACURDO CON LA ESTRUCTURA) (CUALES SON LOS REQUISITOS) (CUAL ES EL PLAZO)

ACCIÓN 2

CÓDIGO (ESTRUCTURA) + AÑO+ 002 DESCRIPCCIÓN (QUIEN PROMUEVE) (QUIEN ES EL RESPONSABLE) (A QUE AFECTA) (CUAL ES EL ALCANCE DE ACURDO CON LA ESTRUCTURA) (CUALES SON LOS REQUISITOS) (CUAL ES EL PLAZO)

….

ACCIÓN X

CÓDIGO (ESTRUCTURA) + AÑO+ XXX DESCRIPCCIÓN (QUIEN PROMUEVE) (QUIEN ES EL RESPONSABLE) (A QUE AFECTA) (CUAL ES EL ALCANCE DE ACURDO CON LA ESTRUCTURA) (CUALES SON LOS REQUISITOS) (CUAL ES EL PLAZO)

*AL FINAL APARECERÁ LA FECHA LA FIRMA DEL RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS*

**ANEXO DETALLADO DE LAS ACCIONES**

**1.- ACCIONES PROGRAMADAS: (EN UN PLAN DE MEJORA DE LAS CARTAS DE SERVICIO) CORRESPONDE AL PLAN DE MEJORA DE LA CARTA CÓDIGO 2011-003**

CÓDIGO (ESTRUCTURA) + AÑO+ 001 DESCRIPCCIÓN, (QUIEN PROMUEVE) (QUIEN ES EL RESPONSABLE) (A QUE AFECTA) (CUAL ES EL ALCANCE DE ACURDO CON LA ESTRUCTURA) (CUALES SON LOS REQUISITOS) (CUAL ES EL PLAZO)

Descripción del Plan de Mejora en el que se enmarca la acción

Número (Proyecto)

Descripción de la acción

**Personal relacionado**

Promotor. La más alta autoridad responsable del tema que tiene interés y apoya la acción; puede ser considerada como el usuario final [PUESTO DE LA ORGANICA]

Responsable de la acción. La persona o unidad encargada de la acción [PUESTO DE LA ORGANICA].

Equipo de la acción. Personas designadas para trabajar en la implantación de la acción; pueden pertenecer o no a la organización

[PUESTO DE LA ORGANICA] Teléfono de contacto e-mail

[PUESTO DE LA ORGANICA] Teléfono de contacto e-mail

…

**Afecta a**

Acortamiento de Plazos (Disminuye tiempo de atención o Resolución de asuntos)

Buenas prácticas: Definir la buena práctica

Eficiencia en mayor ahorro de costes, incremento de productividad o racionalización

Incremento Capacidad de Respuesta Mejora de la atención, seguridad, empatia facilidades

Informatización y e-Administración

Mejora de la Responsabilidad y garantías de cumplimiento.

Mejora de la eficacia - Mejora de procesos o procedimientos

Nuevos compromisos o reformulación de los existentes

Nuevos compromisos, Nuevos indicadores (más claros y concisos)

Nuevos procesos

Para solucionar cuestiones planteadas en quejas o sugerencias

Simplificación

**Alcance**

(poder elegir de la estructura orgánica).

**Procedimiento/s**

**(**Si afecta a uno o varios procedimientos poner código, separados por comas)

**Grupos de interés**

**Fortalezas, definidas en la evaluación**

**Áreas de mejora definidas en la evaluación**

**Contexto y áreas de mejora**

**Alternativas a explorar**

**Resultado esperado final (entregado)**

**Requisitos**

**Restricciones**

• Mod. legislación

• Organizativas

• Personal

• Presupuestos

• Tecnología: Equipos

• Tecnología: Software

**Recursos humanos necesarios (en persona/ día)**

**Presupuesto**

**Calendario**

Fecha de inicio

Plazo estimado

1 semana

15 días

1 mes

2 meses

3 meses

4 meses

5 meses

6 meses

8 meses

Más de 8 meses

2.- Acción 2 …