

Carta de Servicio del Conjunto Arqueológico Baelo  
Claudia

INFORME DE CUADRO DE MANDOS

01/01/2020 - 31/12/2020

---



## Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicio del Conjunto Arqueológico Baelo Claudia

**Servicio:**

1.1. Ofrecer información general y específica sobre los servicios del Conjunto por cualquier medio (teléfono, fax, email y presencial).

**Compromiso:**

1. Responder a los interesados en el plazo de 24 horas en los casos en los que no se pueda hacer de forma inmediata.

**Indicador:**

1. Porcentaje de respuestas en plazo.

**Frecuencia de la medición:** mensualmente

**Estandar de Calidad:** 90%

01/01/2020	<b>85.0</b>	01/02/2020	<b>85.0</b>	01/03/2020	<b>85.0</b>	01/04/2020	<b>85.0</b>
31/01/2020		29/02/2020		31/03/2020		30/04/2020	

**Frecuencia de la medición:** mensualmente

**Estandar de Calidad:** 90%

01/05/2020	<b>85.0</b>	01/06/2020	<b>85.0</b>	01/07/2020	<b>85.0</b>	01/08/2020	<b>85.0</b>
31/05/2020		30/06/2020		31/07/2020		31/08/2020	

**Frecuencia de la medición:** mensualmente

**Estandar de Calidad:** 90%

01/09/2020	<b>85.0</b>	01/10/2020	<b>85.0</b>	01/11/2020	<b>85.0</b>	01/12/2020	<b>85.0</b>
30/09/2020		31/10/2020		30/11/2020		31/12/2020	

Valor anual del indicador (Sumatorio): 1020.0

**Seguimiento del Indicador:**

Atención telefónica durante todo el período en que está abierto al público el centro. La respuesta a las consultas vía email son en 24 hr de L a V. Las realizadas a partir del viernes a las 14 hr se atienden el lunes siguiente.

**Servicio:**

2.1. Facilitar el acceso libre para el conocimiento de los restos arqueológicos del Conjunto.

**Compromiso:**

2. 80% de los usuarios están satisfechos o muy satisfechos.

## Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicio del Conjunto Arqueológico Baelo Claudia

**Indicador:**

2. Porcentaje de satisfacción.

**Frecuencia de la medición:** trimestralmente

**Estandar de Calidad:** 80%

**Seguimiento del Indicador:** No se aplica ningún método que permita recoger datos para valorar este indicador.

**Servicio:**

2.2. Coordinar, organizar y dirigir actividades participativas didácticas (visitas), culturales y de difusión que acerque el conjunto a la sociedad.

**Compromiso:**

3. El 80% de los usuarios estén satisfechos o muy satisfechos.

**Indicador:**

3. Porcentaje de satisfacción.

**Frecuencia de la medición:** trimestralmente

**Estandar de Calidad:** 80%

01/01/2020	<b>85.0</b>	01/04/2020	<b>85.0</b>	01/07/2020	<b>85.0</b>	01/10/2020	<b>85.0</b>
31/03/2020		30/06/2020		30/09/2020		31/12/2020	

Valor anual del indicador (Sumatorio): 340.0

**Seguimiento del Indicador:** No se recogen datos que valoren este dato. Todo el público que participa en las actividades de difusión sin embargo demuestran un nivel de satisfacción alto y por ello siempre tenemos los cupos al 100%

**Servicio:**

2.3. Difundir las investigaciones, actividades y publicaciones sobre el Conjunto.

**Compromiso:**

4. Publicar, via web, en el plazo de máximo de 30 días los resultados de todas las actuaciones de recuperación de patrimonio.

## Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicio del Conjunto Arqueológico Baelo Claudia

**Indicador:**

4. Porcentaje de publicaciones en plazo.

**Frecuencia de la medición:** trimestralmente

**Estandar de Calidad:** 80%

01/01/2020	<b>80.0</b>	01/04/2020	<b>80.0</b>	01/07/2020	<b>80.0</b>	01/10/2020	<b>80.0</b>
31/03/2020		30/06/2020		30/09/2020		31/12/2020	

Valor anual del indicador (Sumatorio): 320.0

**Seguimiento del Indicador:** (Sin información adicional).

**Servicio:**

2.4. Desarrollar programas de cooperación con otras instituciones culturales o centros de investigación.

**Compromiso:**

5. Realizar al menos 2 programas anuales para el fomento y difusión del Conjunto.

**Indicador:**

5. Número de programas.

**Frecuencia de la medición:** semestralmente

**Estandar de Calidad:** 2

01/01/2020	<b>9.0</b>	01/07/2020	<b>5.0</b>
30/06/2020		31/12/2020	

Valor anual del indicador (Sumatorio): 14.0

**Seguimiento del Indicador:** Num de actos de difusión y programas culturales organizados o coorganizados por el Conjunto.

**Servicio:**

2.5. Apoyar a las iniciativas de otras organizaciones e instituciones para el desarrollo de actividades y/o publicaciones con los valores propios del C. Arqueológico.

## Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicio del Conjunto Arqueológico Baelo Claudia

### Compromiso:

6. Realización de al menos 5 colaboraciones anuales para el fomento y difusión del Conjunto.

#### Indicador:

6. Número de colaboraciones.

**Frecuencia de la medición:** semestralmente

**Estandar de Calidad:** 7

01/01/2020	<b>2.0</b>	01/07/2020	<b>8.0</b>
30/06/2020		31/12/2020	

Valor anual del indicador (Sumatorio): 10.0

**Seguimiento del Indicador:** Colaboraciones con Universidades y empresas de difusión o profesionales

### Servicio:

2.6. Exposición Permanente de materiales y objetos arqueológicos y acceso a la información mediante recursos interactivos.

### Compromiso:

7. Proporcionar al visitante información sobre el contenido e itinerario de la exposición.

#### Indicador:

7. Porcentaje de satisfacción.

**Frecuencia de la medición:** semestralmente

**Estandar de Calidad:** 80%

01/01/2020	<b>80.0</b>	01/07/2020	<b>80.0</b>
30/06/2020		31/12/2020	

Valor anual del indicador (Sumatorio): 160.0

**Seguimiento del Indicador:** (Sin información adicional).

### Servicio:

3.1. Asegurar la recuperación y conservación mueble e inmueble del Conjunto Arqueológico.

## Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicio del Conjunto Arqueológico Baelo Claudia

**Compromiso:**

8. Cumplimiento del programa de conservación del conjunto.

**Indicador:**

8. Cumplimiento de la programación de la Dirección General de Bienes Culturales con respecto al Conjunto.

**Frecuencia de la medición:** trimestralmente

**Estandar de Calidad:** 80%

01/01/2020 31/03/2020	<b>100.0</b>	01/04/2020 30/06/2020	<b>100.0</b>	01/07/2020 30/09/2020	<b>100.0</b>	01/10/2020 31/12/2020	<b>100.0</b>
--------------------------	--------------	--------------------------	--------------	--------------------------	--------------	--------------------------	--------------

Valor anual del indicador (Sumatorio): 400.0

**Seguimiento del Indicador:** Actualmente denominada D.G.de Patrimonio Hco y Documental. Valoramos la ejecución de las inversiones y actuaciones aprobadas por dicha D.Gral

**Servicio:**

4.1. Atender las solicitudes de los investigadores en las salas de investigación y archivos.

**Compromiso:**

9. Responder al 80% de las solicitudes en un plazo máximo de 15 días.

**Indicador:**

9. Porcentaje de solicitudes contestadas en plazo.

**Frecuencia de la medición:** trimestralmente

**Estandar de Calidad:** 80%

01/01/2020 31/03/2020	<b>100.0</b>	01/04/2020 30/06/2020	<b>100.0</b>	01/07/2020 30/09/2020	<b>100.0</b>	01/10/2020 31/12/2020	<b>100.0</b>
--------------------------	--------------	--------------------------	--------------	--------------------------	--------------	--------------------------	--------------

Valor anual del indicador (Sumatorio): 400.0

**Seguimiento del Indicador:** Entendemos las recibidas por escrito o bien por correo electrónico.

## Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicio del Conjunto Arqueológico Baelo Claudia

**Servicio:**

4.2. Facilitar el estudio y las infraestructuras a los investigadores en las disciplinas de arqueología, historia e intervención sobre el patrimonio del Conjunto.

**Compromiso:**

10. Informar al 80% de las solicitudes en un plazo máximo de 5 días naturales.

**Indicador:**

10. Porcentaje de solicitudes contestadas en plazo.

**Frecuencia de la medición:** trimestralmente

**Estandar de Calidad:** 80%

01/01/2020 31/03/2020	<b>100.0</b>	01/04/2020 30/06/2020	<b>100.0</b>	01/07/2020 30/09/2020	<b>100.0</b>	01/10/2020 31/12/2020	<b>100.0</b>
--------------------------	--------------	--------------------------	--------------	--------------------------	--------------	--------------------------	--------------

Valor anual del indicador (Sumatorio): 400.0

**Seguimiento del Indicador:** (Sin información adicional).

**Servicio:**

4.3. Promover la investigación asociada a las obras que se llevan a cabo en el conjunto en las diferentes disciplinas que afectan a las intervenciones sobre el patrimonio histórico.

**Compromiso:**

11. Publicaciones en revistas científicas o intervenciones en jornadas especializadas sobre el Conjunto Arqueológico en cualquiera de los ámbitos arqueológicos, histórico, patrimonial etc.

**Indicador:**

11. Número de intervenciones, apariciones públicas.

**Frecuencia de la medición:** semestralmente

**Estandar de Calidad:** 7 al año

01/01/2020 30/06/2020	<b>8.0</b>	01/07/2020 31/12/2020	<b>8.0</b>
--------------------------	------------	--------------------------	------------

Valor anual del indicador (Sumatorio): 16.0

**Seguimiento del Indicador:** Se contabilizan un total de 16 publicaciones en 2020.

## Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicio del Conjunto Arqueológico Baelo Claudia

**Servicio:**

5.1. Facilitar la consulta y préstamo de volúmenes en la Biblioteca especializada del Conjunto.

**Compromiso:**

12. Disponibilidad telemática de la disponibilidad de fondos bibliotecarios.

➔ **Indicador:**

12. Porcentaje de actualización de los fondos.

**Frecuencia de la medición:** trimestralmente

**Estandar de Calidad:** 90%

01/01/2020	<b>48.0</b>	01/04/2020	<b>0.0</b>	01/07/2020	<b>60.0</b>	01/10/2020	<b>60.0</b>
31/03/2020		30/06/2020		30/09/2020		31/12/2020	

Valor anual del indicador (Sumatorio): 168.0

**Seguimiento del Indicador:** REGISTROS EN ABSYS: Son añadidos a lo largo de 2020 un total de 168 ejemplares.

**Servicio:**

5.2. Facilitar el préstamo interbibliotecario.

**Compromiso:**

13. Responder a los interesados en el plazo máximo de 10 días.

➔ **Indicador:**

13. Porcentaje de respuestas en plazo.

**Frecuencia de la medición:** semestralmente

**Estandar de Calidad:** 90%

01/01/2020	<b>100.0</b>	01/07/2020	<b>100.0</b>
30/06/2020		31/12/2020	

Valor anual del indicador (Sumatorio): 200.0

**Seguimiento del Indicador:** (Sin información adicional).