

Carta de Servicios del Conjunto Arqueológico de
Carmona

INFORME DE CUADRO DE MANDOS

01/01/2015 - 31/12/2015



Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Conjunto Arqueológico de Carmona

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%

01/01/2015 31/01/2015	100.0	01/02/2015 28/02/2015	100.0	01/03/2015 31/03/2015	100.0	01/04/2015 30/04/2015	100.0
--------------------------	--------------	--------------------------	--------------	--------------------------	--------------	--------------------------	--------------

Frecuencia de la medición: mensualmente

Estandar de Calidad: 90%

01/05/2015 31/05/2015	100.0	01/06/2015 30/06/2015	100.0	01/07/2015 31/07/2015	100.0	01/08/2015 31/08/2015	100.0
--------------------------	--------------	--------------------------	--------------	--------------------------	--------------	--------------------------	--------------

Frecuencia de la medición: mensualmente

Estandar de Calidad: 90%

01/09/2015 30/09/2015	100.0	01/10/2015 31/10/2015	100.0	01/11/2015 30/11/2015	100.0	01/12/2015 31/12/2015	100.0
--------------------------	--------------	--------------------------	--------------	--------------------------	--------------	--------------------------	--------------

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

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.

Indicador:

2. Porcentaje de satisfacción.

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Conjunto Arqueológico de Carmona

Frecuencia de la medición: trimestralmente

Estandar de Calidad: 80%

01/01/2015 31/03/2015	100.0	01/04/2015 30/06/2015	100.0	01/07/2015 30/09/2015	100.0	01/10/2015 31/12/2015	100.0
--------------------------	--------------	--------------------------	--------------	--------------------------	--------------	--------------------------	--------------

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

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%

01/01/2015 31/03/2015	98.0	01/04/2015 30/06/2015	100.0	01/07/2015 30/09/2015	100.0	01/10/2015 31/12/2015	100.0
--------------------------	-------------	--------------------------	--------------	--------------------------	--------------	--------------------------	--------------

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 99.5

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

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.

➔ **Indicador:**

4. Porcentaje de publicaciones en plazo.

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Conjunto Arqueológico de Carmona

Frecuencia de la medición: trimestralmente

Estandar de Calidad: 80%

01/01/2015 31/03/2015	100.0	01/04/2015 30/06/2015	100.0	01/07/2015 30/09/2015	100.0	01/10/2015 31/12/2015	100.0
--------------------------	--------------	--------------------------	--------------	--------------------------	--------------	--------------------------	--------------

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador: La actuación de la publicación se ha implementado también en las redes sociales

Servicio:

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

Compromiso:

5. Realización 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

01/01/2015 30/06/2015	6.0	01/07/2015 31/12/2015	5.0
--------------------------	------------	--------------------------	------------

Valor anual del indicador (Sumatorio): 11.0

Seguimiento del Indicador: Se han realizado diversos programas educativos a lo largo del curso escolar

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.

Compromiso:

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

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Conjunto Arqueológico de Carmona

Indicador:

6. Número de colaboraciones.

Frecuencia de la medición: semestralmente

Estandar de Calidad: 7

01/01/2015	5.0	01/07/2015	4.0
30/06/2015		31/12/2015	

Valor anual del indicador (Sumatorio): 9.0

Seguimiento del Indicador: colaboraciones con el Ayuntamiento de Carmona, con asociaciones locales, con los CEIPs de la provincia y con la Casa de la Provincia

Servicio:

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

Compromiso:

7. Cumplimiento del programa de conservación del conjunto.

Indicador:

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

Frecuencia de la medición: trimestralmente

Estandar de Calidad: 80%

01/01/2015	100.0	01/04/2015	100.0	01/07/2015	100.0	01/10/2015	100.0
31/03/2015		30/06/2015		30/09/2015		31/12/2015	

Valor anual del indicador (Sumatorio): 400.0

Seguimiento del Indicador: No ha habido inversiones en conservación. Sí en mantenimiento

Servicio:

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

Compromiso:

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

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Conjunto Arqueológico de Carmona

Indicador:

8. Porcentaje de solicitudes contestadas en plazo.

Frecuencia de la medición: trimestralmente

Estandar de Calidad: 80%

01/01/2015	100.0	01/04/2015	100.0	01/07/2015	100.0	01/10/2015	100.0
31/03/2015		30/06/2015		30/09/2015		31/12/2015	

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Servicio:

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

Compromiso:

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

Indicador:

9. Porcentaje de solicitudes contestadas en plazo.

Frecuencia de la medición: trimestralmente

Estandar de Calidad: 80%

01/01/2015	100.0	01/04/2015	100.0	01/07/2015	100.0	01/10/2015	100.0
31/03/2015		30/06/2015		30/09/2015		31/12/2015	

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 100.0

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:

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

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Conjunto Arqueológico de Carmona

Indicador:

10. Número de intervenciones, apariciones públicas.

Frecuencia de la medición: semestralmente

Estandar de Calidad: 7 al año

01/01/2015	3.0	01/07/2015	5.0
30/06/2015		31/12/2015	

Valor anual del indicador (Sumatorio): 8.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Servicio:

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

Compromiso:

11. Disponibilidad telemática de la disponibilidad de fondos bibliotecarios.

Indicador:

11. Porcentaje de actuaciones de los fondos.

Frecuencia de la medición: trimestralmente

Estandar de Calidad: 90%

01/01/2015	100.0	01/04/2015	100.0	01/07/2015	100.0	01/10/2015	100.0
31/03/2015		30/06/2015		30/09/2015		31/12/2015	

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Servicio:

5.2.- Facilitar el préstamo interbibliotecario.

Compromiso:

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

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Conjunto Arqueológico de Carmona

 **Indicador:**

12. Porcentaje de respuestas en plazo.

Frecuencia de la medición: semestralmente

Estandar de Calidad: 90%

01/01/2015	100.0	01/07/2015	100.0
30/06/2015		31/12/2015	

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).